HATEM REFAAT & PARTNERS
CHARTERED ACCOUNTANTS

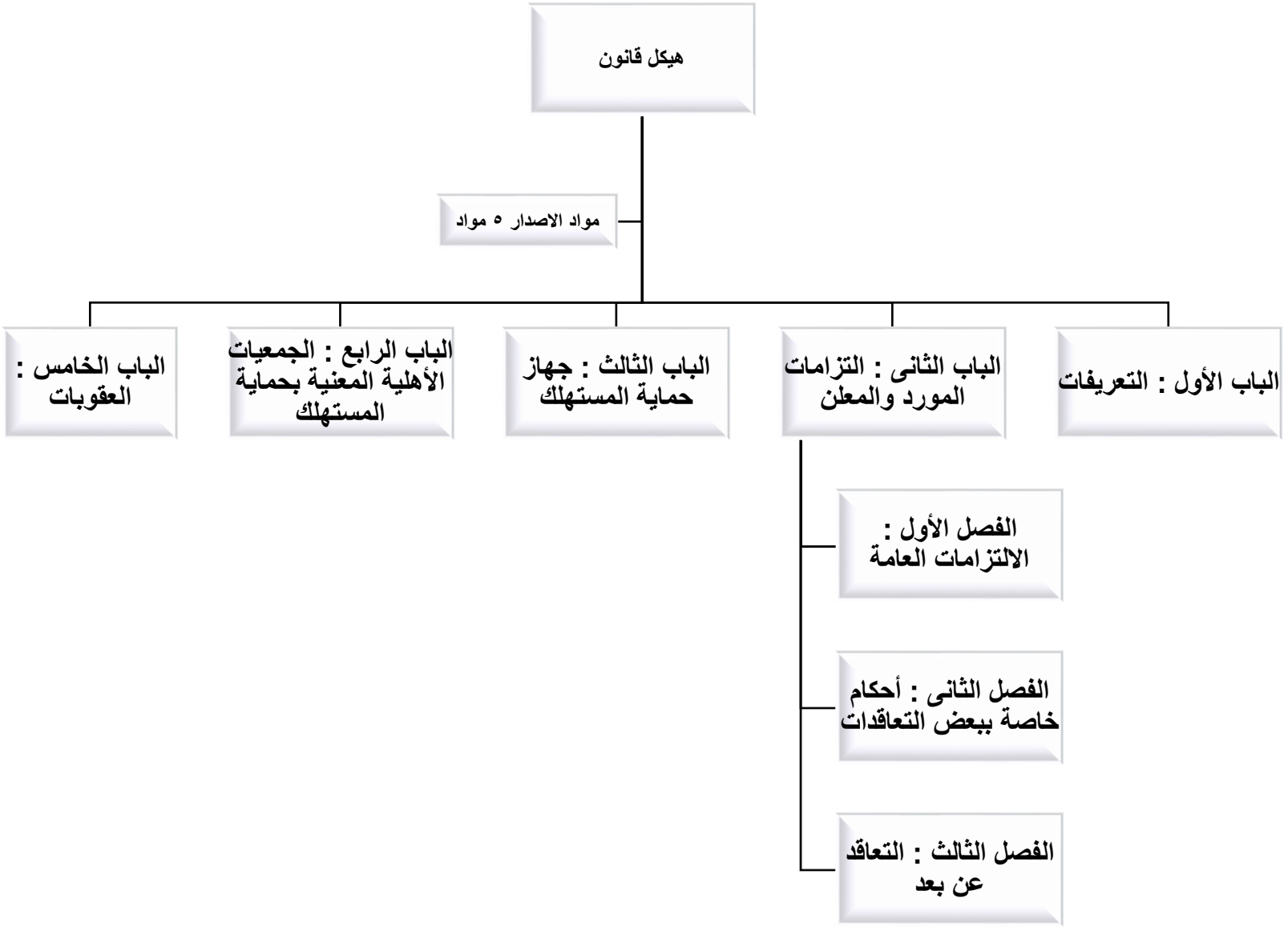
جهاز حماية المستهلك

القاهرة في ٢١ أكتوبر ٢٠٢٥م

Scan Me

مراقب شركات مساهمة
حاتم رفعت عبد الحكيم
عضو جمعية الضرائب المصرية ETS
عضو جمعية المحاسبين والمرجعين القانونيين
عضو إتحاد المحاسبين والمراجعين العرب AFAA

للإستشارات والتواصل
0112 5449 154
0100 4860 369


هيكل قانون
مواد الاصدار ٥ مواد
الباب الأول : التعريفات
الباب الثانى : التزامات المورد والمعلن
الفصل الأول : الالتزامات العامة
الفصل الثانى : أحكام خاصة ببعض التعاقدات
الفصل الثالث : التعاقد عن بعد
الباب الثالث : جهاز حماية المستهلك
الباب الرابع : الجمعيات الأهلية المعنية بحماية المستهلك
الباب الخامس : العقوبات

مواد القانون:

م	البند	المواد
	مواد الإصدار	٥ مواد إصدار
	الباب الأول : التعريفات	م: ١ م: ٢
	الباب الثانى : التزامات المورد والمعلن	
	الفصل الأول : الالتزامات العامة	م: ٣ م: ٢٩
	الفصل الثانى : أحكام خاصة ببعض التعاقدات	م: ٣٠ م: ٣٥
	الفصل الثالث : التعاقد عن بعد	م: ٣٦ م: ٤١
	الباب الثالث : جهاز حماية المستهلك	م: ٤٢ م: ٦١
	الباب الرابع : الجمعيات الأهلية المعنية بحماية المستهلك	م: ٦٢ م: ٦٢
	الباب الخامس : العقوبات	م: ٦٣ م: ٧٦
	ملخص مواد القانون	
	ملخص مواد اللائحة	

قانون حماية المستهلك الصادر بالقانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨
ولائحته التنفيذية الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم ٨٢٢ لسنة ٢٠١٩

قانون حماية المستهلك	اللائحة التنفيذية
مواد الإصدار	
(المادة ١ إصدار:) يعمل بأحكام القانون المرافق فى شأن حماية المستهلك . ولا تخل أحكامه بأحكام قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية الصادر بالقانون رقم ٣ لسنة ٢٠٠٥ ، وقانون الهيئة القومية لسلامة الغذاء الصادر بالقانون رقم ١ لسنة ٢٠١٧ .	
(المادة ٢ إصدار:) تختص المحاكم الاقتصادية بالفصل فى المنازعات المدنية والتجارية التى تنشأ عن تطبيق أحكام القانون المرافق ، وتختص محكمة القضاء الإداري بالفصل فى المنازعات الإدارية التى تنشأ عن تطبيق أحكامة .	
(المادة ٣ إصدار:) تصدر اللائحة التنفيذية للقانون المرافق بقرار من رئيس مجلس الوزراء خلال ثلاثة أشهر من تاريخ العمل به ، وإلى أن تصدر هذه اللائحة يستمر العمل باللوائح والقرارات السارية ، وبما لايتعارض مع أحكامه .	
(المادة ٤ إصدار:) يلغى قانون حماية المستهلك الصادر بالقانون رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦ .	
(المادة ٥ إصدار:) ينشر هذا القانون فى الجريدة الرسمية ، ويعمل به اعتباراً من مرور ثلاثة أشهر على تاريخ نشره . يبصم هذا القانون بخاتم الدولة ، وينفذ كقانون من قوانينها . صدر برئاسة الجمهورية فى ٣ من المحرم سنة ١٤٤٠ هـ (الموافق ١٣ سبتمبر سنة ٢٠١٨ م) . عبد الفتاح السيسى	
الباب الأول : التعريفات	
(المادة ١:) فى تطبيق أحكام هذا القانون ، يقصد بالكلمات والعبارات التالية المعنى المبين قرين كل منها : ١- المستهلك : كل شخص طبيعى أو اعتبارى يقدم إليه أحد المنتجات لإشباع حاجاته غير المهنية أو غير الحرفية أو غير التجارية ، أو يجرى التعامل أو التعاقد معه بهذا الخصوص . ٢- الجهاز : جهاز حماية المستهلك . ٣- الأشخاص : الأشخاص الطبيعيون ، والأشخاص الاعتبارية ومنها الشركات بجميع أشكالها ، والكيانات الاقتصادية ، والجمعيات والاتحادات والمؤسسات والمنشآت والروابط والتجمعات المالية ، وتجمعات الأشخاص على اختلاف طرق تأسيسها المقررة قانوناً المعنية بحماية المستهلك ، وغير ذلك من الأطراف المرتبطة على النحو الذى تحدده اللائحة التنفيذية هذا القانون . ٤- المنتجات : السلع والخدمات المقدمة من أشخاص القانون العام أو الخاص ، وتشمل السلع المستعملة التى يتم التعاقد عليها من خلال مورد ، عدا الخدمات المالية والمصرفية المنظمة بأحكام قانون البنك المركزى والجهاز المصرفى ، وقانون تنظيم الرقابة على الأسواق والأدوات المالية غير المصرفية . ٥- المورد : كل شخص يمارس نشاطاً تجارياً أو صناعياً أو مهنياً أو حرفياً يقدم خدمة المستهلك ، أو ينتج سلعة أو يصنعها أو	(المادة ١:) فى تطبيق أحكام هذه اللائحة يقصد بالكلمات والعبارات التالية المعنى المبين قرين كل منها: ١ - القانون: قانون حماية المستهلك الصادر بالقانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨ ٢ - اللائحة: اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك المشار إليه. ٣ - الجهاز: جهاز حماية المستهلك. ٤ - الوزير المختص: رئيس مجلس الوزراء. ٥ - المستهلك: كل شخص طبيعى أو اعتبارى يقدم إليه أحد المنتجات لإشباع حاجاته غير المهنية أو غير الحرفية أو غير التجارية، أو يجرى التعامل أو التعاقد معه بهذا الخصوص. ٦ - الأشخاص: الأشخاص الطبيعيون، والأشخاص الاعتبارية ومنها الشركات بجميع أشكالها والكيانات الاقتصادية والجمعيات والاتحادات والمؤسسات والمنشآت والروابط والتجمعات المالية وتجمعات الأشخاص على اختلاف طرق تأسيسها، والأطراف المرتبطة المكونة من شخصين أو أكثر لكل منها شخصية اعتبارية مستقلة وتكون غالبية أسهم أو حصص أحدها مملوكة مباشرة أو بطريق غير مباشر للطرف الآخر أو تكون مملوكة لطرف واحد، والأشخاص الخاضعين للسيطرة الفعلية لشخص آخر، ويقصد بهذه السيطرة الفعلية كل وضع أو اتفاق أو ملكية لأسهم أو حصص أيًا كانت نسبتها، وذلك على نحو يؤدى إلى التحكم فى الإدارة أو فى اتخاذ القرارات. ٧ - المنتجات: السلع والخدمات المقدمة من أشخاص القانون العام أو الخاص، وتشمل السلع المستعملة التى يتم التعاقد

قانون حماية المستهلك	اللائحة التنفيذية
يستوردها ، أو يصدرها أو يبيعها أو يؤجرها أو يعرضها أو يتداولها أو يوزعها أو يسوقها ، وذلك بهدف تقديمها إلى المستهلك أو التعامل أو التعاقد معه عليها بأى طريقة من الطرق بما فى ذلك الوسائل الإلكترونية وغيرها من الوسائل التقنية الحديثة . ٦- المعلن : كل شخص يقوم بالإعلان عن سلعة أو خدمة أو الترويج لها بذاته أو بواسطة غيره باستخدام أى وسيلة من الوسائل الإعلامية أو الإعلانية ، بما فى ذلك الوسائل الرقمية . ويعد معلنا ، طالب الإعلان والوسيط الإعلانى والوكالة الإعلانية ووسيلة الإعلان ، وذلك كله وفقاً للمواصفات القياسية المصرية الخاصة باشتراطات الإعلان عن السلع والخدمات . ٧- العيب : كل نقص فى قيمة أو منفعة أى من المنتجات بحسب الغاية المقصودة منها ، ويؤدى بالضرورة إلى حرمان المستهلك كلياً أو جزئياً من الاستفادة بها فيما أعدت من أجله ، بما فى ذلك النقص الذى ينتج من خطأ فى مناولة السلعة أو تخزينها ، وذلك كله ما لم يكن المستهلك قد تسبب فى وقوع هذا النقص . ٨- التعاقد عن بعد : عمليات عرض المنتجات أو بيعها أو شرائها باستخدام شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) ، أو أى وسيلة من وسائل الاتصال المرئية والمسموعة والمقروءة ، أو عن طريق الهاتف أو أى وسيلة أخرى . ٩- المسابقات : كل عمل يعرض على الجمهور مباشرة أو بواسطة وسيلة إعلامية أو أى وسيلة أخرى ، تحت أى مسمى ، بما يبعث لدى الجمهور أمل الحصول على جوائز مالية أو عينية مقابل تحملهم أعباء مالية أياً كانت قيمتها . ١٠- السلوك الخادع : كل فعل أو امتناع عن فعل من جانب المنتج أو المعلن يؤدى إلى خلق انطباع غير حقيقى أو مضلل لدى المستهلك ، أو يؤدى إلى وقوعه فى خلط أو غلط . ١١- الوزير المختص : رئيس مجلس الوزراء .	عليها من خلال مورد، عدا الخدمات المالية والمصرفية المنظمة بأحكام قانون البنك المركزى والجهاز المصرفى، وقانون تنظيم الرقابة على الأسواق والأدوات المالية غير المصرفية. ٨ - المورد: كل شخص يمارس نشاطًا تجاريًا أو صناعيًا أو مهنيًا أو حرفيًا يقدم خدمة للمستهلك، أو ينتج سلعة أو يصنعها أو يستوردها أو يصدرها أو يبيعها أو يؤجرها أو يعرضها أو يتداولها أو يوزعها أو يسوقها، وذلك بهدف تقديمها إلى المستهلك أو التعاقد أو التعامل معه عليها بأية طريقة من الطرق بما فى ذلك الوسائل الإلكترونية ويغرها من الوسائل التقنية الحديثة. ٩ - المعلن: كل شخص يقوم بالإعلان عن سلعة أو خدمة أو الترويج لها بذاته أو بواسطة غيره باستخدام أى وسيلة من الوسائل الإعلامية أو الإعلانية، بما فى ذلك الوسائل الرقمية، ويعد م علنًا طالب الإعلان والوسيط الإعلانى والوكالة الإعلانية ووسيلة الإعلان، وذلك كله وفقًا للمواصفات القياسية المصرية الخاصة باشتراطات الإعلان عن السلع و الخدمات. ١٠ - العيب: كل نقص فى قيمة أو منفعة أى من المنتجات بحسب الغاية المقصودة منها ويؤدى بالضرورة إلى حرمان المستهلك كليًا أو جزئيًا من الاستفادة بها فيما أعدت من أجله، بما فى ذلك النقص الذى ينتج من خطأ فى مناولة السلعة أو تخزينها، وذلك كله ما لم يكن المستهلك قد تسبب فى وقوع هذا النقص. ١١ - التعاقد عن بعد: عمليات عرض المنتجات أو بيعها أو شرائها باستخدام شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت)، أو أى وسيلة من وسائل الاتصال المرئية والمسموعة والمقروءة، أو عن طريق الهاتف أو أى وسيلة أخرى. ١٢ - المسابقات: كل عمل يعرض على الجمهور مباشرة أو بواسطة وسيلة إعلامية أو أى وسيلة أخرى، تحت أى مسمى، بما يبعث لدى الجمهور أمل الحصول على جوائز مالية أو عينية مقابل تحملهم أعباء مالية أيًا كانت قيمتها. ١٣ - السلوك الخادع: كل فعل أو امتناع عن فعل من جانب المنتج أو المعلن يؤدى إلى خلق انطباع غير حقيقى أو مضلل لدى المستهلك، أو يؤدى إلى وقوعه فى خلط أو غلط. ١٤ - الفاتورة: كل مستند، ورقى أو رقمى أو إلكترونى، كاف بذاته لإثبات التعامل أو التعاقد مع المستهلك على منتج، على أن يكون متضمنًا البيانات التى يتطلبها القانون وهذه اللائحة. ١٥ - الضمان: هو التزام المورد بأن يكون المنتج غير معيب خلال فترة زمنية محددة، وأن يؤدى المنتج وظيفته على أكمل وجه ويطابق المواصفات الخاصة به، دون أية تكلفة على المستهلك. ١٦ - العمر الافتراضى: هو الفترة الزمنية لتقديم المورد خدمة ما بعد البيع والتى تتناسب مع طبيعة المنتج لاستمراره فى أداء وظيفته، ويلتزم خلالها المورد بتوفير مراكز الخدمة والصيانة وقطع الغيار اللازمة للمنتج. ١٧ - السعر الشامل: هو إجمالى ما يتحمله المستهلك مقابل الحصول على المنتج متضمنًا ما يفرض عليها من ضرائب أو رسوم أو أية فرائض مالية أخرى.
(المادة ٢:) حرية ممارسة النشاط الاقتصادى مكفولة للجميع ، ويحظر على أى شخص إبرام أى اتفاق أو ممارسة أى نشاط يكون من شأنه الإخلال بحقوق المستهلك الأساسية ، وعلى الأخص : ١- الحق فى الصحة والسلامة عند استعماله العادى للمنتجات . ٢- الحق فى الحصول على جميع المعلومات والبانات الصحيحة عن الخدمات أو المنتجات التى يشتريها أو يستخدمها أو تقدم إليه . ٣- الحق فى الاختيار الحر لمنتجات تتوافر فيها شروط الجودة المطابقة للمواصفات والسعر العادل التنافسى الذى تحدده آليات السوق . ٤- الحق فى الحفاظ على الكرامة الشخصية واحترام العادات والتقاليد المجتمعية . ٥- الحق فى المشاركة فى المؤسسات والمجالس واللجان التى يتصل عملها	

قانون حماية المستهلك	اللائحة التنفيذية
بحماية المستهلك . ٦- الحق فى رفع الدعاوى القضائية عن كل ما من شأنه الإخلال بحقوق المستهلك أو الإضرار بها أو تقييدها ، وذلك بإجراءات سريعة وميسرة . ٧- الحق فى الحصول على تعويض عادل عن الأضرار التى تلحق بالمستهلك أو بأمواله جراء شراء المنتجات أو استخدامها أو تلقى الخدمات . وذلك كله دون الإخلال بما تقضى به المعاهدات والاتفاقيات الدولية النافذة فى جمهورية مصر العربية .	
الباب الثانى : التزامات المورد والمعلن	
الفصل الأول : الالتزامات العامة	
(المادة ٣:) يلتزم المورد بقواعد الصحة والسلامة ومعايير الجودة وضمانها للمستهلك فى منتجاته وفقاً للمواصفات القياسية المصرية ، أو وفقا للمواصفات المعتمدة فى مصر فى حال عدم وجودها .	(المادة ٢:) يلتزم الورد بقواعد الصحة والسلامة ومعايير الجودة وضمانها للمستهلك فى منتجاته وفقًا للمواصفات القياسية المصرية، أو وفقًا للمواصفات الدولية المعتمدة فى مصر فى حال عدم وجود مواصفات قياسية مصرية، وذلك كله بحسب طبيعة المنتج.
(المادة ٤:) يلتزم المورد بإعلام المستهلك بجميع البيانات الجوهرية عن المنتجات ، وعلى الأخص مصدر المنتج وثمنه وصفاته وخصائصه الأساسية ، وأى بيانات أخرى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون بحسب طبيعة المنتج .	(المادة ٣:) يلتزم المورد بإعلام المستهلك بشكل واضح بكافة البيانات الجوهرية عن المنتجات، وعلى الأخص مصدر المنتج ومكوناته وصفاته وخصائصه الأساسية وطريقة استخدامه، إذا كان له طريقة استخدام خاصة، والنتائج المتوقعة من الاستخدام والسعر الشامل وكيفية السداد. ويكون الإعلام بحسب الوسائل الممكنة والتى يسهل على المستهلك الاطلاع عليها.
(المادة ٥:) يلتزم المورد بأن تكون جميع الإعلانات والبيانات والمعلومات والمستندات والفواتير والإيصالات والعقود بما فى ذلك المحررات والمستندات الإلكترونية وغير ذلك مما يصدر عنه فى تعامله مع المستهلك ، مدوناً باللغة العربية وبخط واضح تسهل قراءته . كما يلتزم بأن يضع عليها البيانات التى من شأنها تحديد شخصيته ، وعلى الأخص عنوانه وطرق الاتصال به ، وبيانات قيده فى السجل الخاص بنشاطه ، وعلامته التجارية إن وجدت . ويجوز أن تكون تلك البيانات مدونة بلغتين أو أكثر على أن تكون إحداها باللغة العربية .	(المادة ٤:) يلتزم المورد بأن تكون جميع الإعلانات والبيانات والمعلومات والمستندات والفواتير والإيصالات والعقود بما في ذلك المحررات والمستندات الإلكترونية وغير ذلك مما يصدر عنه في تعامله مع المستهلك، مدونًا باللغة العربية وبخط واضح تسهل قراءته، كما يلتزم بأن يضع عليها البيانات التى من شأنها تحديد شخصيته، وعلى الأخص ما يأتى: ١- اسمه ولقبه، وعنوانه، أو مواطنه المختار في جمهورية مصر العربية إن كان أجنبيًا، وأرقام هواتفه وغيرها من طرق الاتصال الأخرى. ٢- رقم سجله التجارى. ٣- علامته التجارية، إن وجدت. ٤- إذا كان المورد شخصًا اعتباريًا، يتعين ذكر اسم الكيان وعنوان المركز الرئيسى له وأرقام هواتفه وغيرها من طرق الاتصال الأخرى، وعنوان الفروع وأرقام الهواتف الخاصة بها في حالة صدور التعامل أو التعاقد من خلالها.
(المادة ٦:) يلتزم المورد بأن يضع على السلع البيانات التى توجبها المواصفات القياسية المصرية أو القانون أو اللائحة التنفيذية لهذا القانون باللغة العربية بشكل واضح تسهل قراءته ، وذلك على النحو الذى يتحقق به الغرض من تلك البيانات حسب طبيعة كل منتج وطريقة الإعلان عنه أو عرضه أو التعاقد عليه . ويلتزم مقدم الخدمة بأن يحدد بطريقة واضحة بيانات الخدمة التى يقدمها ، ومميزاتها ، وخصائصها ، وأماكن تقديمها ومواعيدها .	(المادة ٥:) يلتزم المورد بأن يضع على السلع البيانات التى توجبها المواصفات القياسية المصرية أو القانون أو هذه اللائحة بشكل واضح تسهل قراءته، وذلك بمراعاة ما يأتى: ١- أن تكون البيانات باللغة العربية، ويجوز كتابتها بلغتين أو أكثر على أن تكون إحداها اللغة العربية. ٢- أن تكون البيانات بطريقة يتعذر إزالتها. ٣- أن تكون البيانات على السلع ذاتها، فإذا استحال ذلك تطبع أو تكتب على بطاقات تلصق عليها أو على عبوتها بطريقة يصعب نزعها. ٤- عدم وضع أى بيانات يكون من شأنها خداع أو تضليل المستهلك.

قانون حماية المستهلك الصادر بالقانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨
ولائحته التنفيذية الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم ٨٢٢ لسنة ٢٠١٩

قانون حماية المستهلك	اللائحة التنفيذية
	(المادة ٦:) يلتزم المورد بأن يضع على السلع البيانات الآتية: ١- اسم السلعة. ٢- بلد المنشأ. ٣- اسم المنتج أو المستورد واسمه التجارى وعنوانه وعلامته التجارية إن وجدت. ٤- تاريخ الإنتاج. ٥- مدة الصلاحية للسلع التى لها فترة زمنية لصلاحيتها للاستهلاك. ٦- شروط التداول والتخزين وطريقة الاستعمال. ٧- الأنواع والسمات والأبعاد والأوزان والمكونات. ٨- مدة الضمان للسلع المشمولة بالضمان. ٩- العمر الافتراضى. كما يلتزم المورد في الأحوال التى قد يؤدى فيها استخدام المنتج إلى الإضرار بصحة وسلامة المستهلك بأن يضع على المنتج ما يبين الطريقة الصحيحة لاستخدامه وكيفية الوقاية من الأضرار المحتملة وكيفية علاجها في حالة حدوثها.
(المادة ٧:) يلتزم المورد بأن يعلن أسعار السلع أو الخدمات التى يعرضها أو يقدمها ، بشكل واضح على أن يتضمن السعر ما يفرضه القانون من ضرائب أو أى فرائض مالية أخرى ، وذلك وفقاً للضوابط التى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون .	(المادة ٧:) يلتزم المورد بأن يعلن عن السعر الشامل للسلعة التى يعرضها أو يقدمها للمستهلك، بكتابته بشكل واضح على السلعة ذاتها أو عبوتها، أو بوضع ملصق بالسعر الشامل على السلعة ذاتها أو عبوتها، أو بوضعه بشكل واضح على وحدات عرض السلعة، وذلك كله بحسب طبيعة السلعة. ويلتزم مقدم الخدمة بأن يعلن بطريقة واضحة عن بيانات الخدمة التى يقدمها، وخصائصها ومواعيدها، والسعر الشامل للحصول عليها وذلك في أماكن تقديمها للمستهلك.
(المادة ٨:) يحظر حبس المنتجات الإستراتيجية المعدة للبيع عن التداول بإخفائها ، أو عدم طرحها للبيع . أو الامتناع عن بيعها ، أو بأى صورة أخرى . ويصدر قرار من رئيس مجلس الوزراء بتحديد المنتجات الإستراتيجية لفترة زمنية محددة وضوابط تداولها والجهة المختصة بذلك ، وينشر القرار فى جريدتين يوميتين واسعتى الانتشار . ويلتزم حائزو المنتجات الإستراتيجية لغير الاستعمال الشخصى بإخطار الجهة المختصة بالسلع المختزنة لديهم وكمياتها .	
(المادة ٩:) يلتزم المورد أو المعلن بتجنب أى سلوك خادع ، وذلك متى انصب هذا السلوك على أى عنصر من العناصر الآتية : ١- طبيعة السلعة أو صفاتها الجوهرية أو العناصر التى تتكون منها أو كميتها . ٢- مصدر السلعة أو وزنها أو حجمها أو طريقة صنعها أو تاريخ إنتاجها أو تاريخ صلاحيتها أو شروط استعمالها أو محاذيره . ٣- خصائص المنتج والنتائج المتوقعة من استخدامه . ٤- السعر أو كيفية أدائه ، ويدخل فى ذلك أى مبالغ يتم إضافتها للسعر وعلى وجه الخصوص قيمة الضرائب المضافة . ٥- جهة إنتاج السلعة أو تقديم الخدمة . ٦- نوع الخدمة ومكان تقديمها ومحاذير استخدامها وصفاتها الجوهرية سواء انصبت على نوعيتها أو الفوائد من استخدامها . ٧- شروط التعاقد وإجراءاته ، وخدمة ما بعد البيع ، والضمان . ٨- الجوائز أو الشهادات أو علامات الجودة التى حصل عليها المنتج أو السلعة أو الخدمة . ٩- العلامات التجارية أو البيانات أو الشعارات . ١٠- وجود تخفيضات على السعر على خلاف الحقيقة . ١١- الكميات المتاحة من المنتجات . ويجوز للائحة التنفيذية لهذا القانون إضافة عناصر أخرى .	(المادة ٨:) يلتزم المورد أو المعلن بتجنب أى سلوك خادع، وذلك متى انصب هذا السلوك على أى عنصر من العناصر الآتية: ١- طبيعة السلعة أو صفاتها الجوهرية أو العناصر التى تتكون منها أو كميتها. ٢- مصدر السلعة أو وزنها أو حجمها أو طريقة صنعها أو تاريخ إنتاجها أو تاريخ صلاحيتها أو شروط استعمالها أو محاذيره. ٣- خصائص المنتج والنتائج المتوقعة من استخدامه. ٤- السعر أو كيفية أدائه، ويدخل في ذلك أى مبالغ تتم إضافتها للسعر وعلى وجه الخصوص قيمة الضرائب المضافة. ٥- جهة إنتاج السلعة أو تقديم الخدمة. ٦- نوع الخدمة ومكان تقديمها ومحاذير استخدامها وصفاتها الجوهرية سواء انصبت على نوعيتها أو الفوائد من استخدامها. ٧- شروط التعاقد وإجراءاته، وخدمة ما بعد البيع، والضمان. ٨- الجوائز أو الشهادات أو علامات الجودة التى حصل عليها المنتج أو السلعة أو الخدمة. ٩- العلامات التجارية أو البيانات أو الشعارات. ١٠- وجود تخفيضات على السعر على خلاف الحقيقة. ١١- الكميات المتاحة من المنتجات. ١٢- العبارات أو الاشتراطات المبينة لحقوق المستهلك. ١٣- الإعلان عن توافر المنتج. ١٤- الإعلان عن المسابقات دون ذكر رقم وتاريخ إخطار الجهاز بالمسابقة. ١٥- الإعلان عن المنتجات التى يتطلب الإعلان عنها تصريحًا من الجهات المختصة دون الحصول عليه.

قانون حماية المستهلك	اللائحة التنفيذية
(المادة ١٠:) يلتزم المورد بأن يسلم المستهلك فاتورة تثبت التعامل أو التعاقد معه على المنتج ، متضمنة بصفة خاصة رقم تسجيله الضريبى ، وتاريخ التعامل أو التعاقد ، وثمن المنتج ومواصفاته ، وطبيعته ونوعيته وكميته ، وأى بيانات أخرى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون ، وتبين هذه اللائحة الأحوال التى يكتفى فيها ببيان أو أكثر مما ذكر .	(المادة ٩:) يلتزم المورد بأن يسلم إلى المستهلك فاتورة تثبت التعامل أو التعاقد معه على المنتج، دون تحميل المستهلك أى أعباء إضافية مالية كانت أم غير مالية، على أن تتضمن البيانات الآتية: ١- اسم المورد واسم محله التجارى ورقم السجل التجارى ورقم تسجيله الضريبى. ٢- تاريخ التعامل أو التعاقد على المنتج. ٣- السعر الشامل للمنتج. ٤- نوعية المنتج وطبيعته ومواصفاته. ٥- حالة المنتج إذا كان مستعملاً. ٦- كمية المنتج من حيث العدد أو الوزن. ٧- ميعاد التسليم إذا كان التسليم آجلاً. ٨- توقيع أو ختم المورد أو من يمثله قانونًا. ٩- فترات الاستبدال والاسترجاع وطريقة التواصل مع الجهاز. ١٠- العمر الافتراضى للسلع التى لها عمر افتراضى. ١١- مدة الضمان للمنتجات المشمولة بالضمان. ويكتفى في السلع التى سعرها أقل من عشرة جنيهات بذكر اسم المورد وتاريخ التعامل والسعر الشامل ونوعية المنتج وبشرط ألا تجاوز قيمة الفاتورة الصادرة لها مائتى جنيه.
(المادة ١١:) إذا لم يسلم المورد الفاتورة على النحو المبين فى المادة (١٠) من هذا القانون ، يكون للمستهلك الحق فى إثبات مواصفات المنتج وسائر عناصر التعاقد بجميع طرق الإثبات .	
(المادة ١٢:) يلتزم المورد فى حالة الاتفاق على حجز منتج بأن يسلم المستهلك إيصالاً يفيد الحجز ، موضحاً به خصائص المنتج وصفاته وأى بيانات جوهرية أخرى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون بحسب طبيعة المنتج والتعاقد .	(المادة ١٠:) يلتزم المورد في حالة الاتفاق مع المستهلك على حجز منتج بأن يسلم المستهلك إيصالاً يفيد الحجز موضحًا به ما يأتى: ١- اسم المورد أو اسم محله التجارى ورقم السجل التجارى ورقم تسجيله الضريبى. ٢- تاريخ الحجز. ٣- السعر الشامل للمنتج. ٤- نوع المنتج وخصائصه وصفاته. ٥- تاريخ ومكان التسليم. ٦- توقيع أو ختم المورد أو من يمثله قانونًا. ويجوز للمورد والمستهلك الاتفاق على كيفية إلغاء الحجز أو العدول عنه.
(المادة ١٣:) يحظر استيراد منتجات أو إنتاجها أو تداولها أو الإعلان عنها على نحو يكون من شأنه التمييز بين المواطنين أو الإساءة إليهم ، أو الإخلال بقواعد النظام العام أو الآداب العامة .	
(المادة ١٤:) لا يجوز الإعلان عن المسابقات بأى وسيلة إلا بعد إخطار الجهاز بالبيانات التى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون قبل موعد الإعلان بثلاثة أيام على الأقل وللجهاز أن يوقف المسابقة وأى إعلانات فى شأنها إذا تبين له عدم جدية المسابقة ، أو أنها خادعة ، أو كان الإعلان عنها مخالفاً لنص المادة (١٣) من هذا القانون . ويصدر قرار الوقف وفقاً للقواعد والإجراءات المنصوص عليها فى المادة (٥٧) منه .	(المادة ١١:) لا يجوز الإعلان عن المسابقات بأى وسيلة إلا بعد إخطار الجهاز من جانب المورد أو من ينوب عنه قبل موعد الإعلان بثلاثة أيام على الأقل، وذلك على الاستمارة التى يعدها الجهاز لهذا الغرض، على أ، تتضمن بصفة خاصة البيانات الآتية: ١- اسم مقدم الإخطار وصفته وجنسيته وعنوانه ومواطنه المختار في جمهورية مصر العربية ورقم هاتفه وغيره من طرق الاتصال الأخرى. ٢- اسم وعنوان الجهة القائمة بالمسابقة. ٣- شرح كيفية وأسلوب تنفيذ المسابقة وشروطها وطريقة إجرائها والفئة المستهدفة للاشتراك فيها وكيفية الاشتراك ومدتها والجوائز المرصودة للفائزين وتاريخ ومكان إعلان الجوائز وكيفية اختيار الفائزين بشكل يكفل فرصًا متساوية لجميع المشتركين. ٤- أسطوانة مدمجة من الإعلان. ٥- صورة من الترخيص الصادر من الجهة المختصة بتراخيص المسابقة وذلك للمسابقات التى يتطلب قانونًا حصولها على ترخيص. ويلتزم المورد بذكر رقم وتاريخ إخطار جهاز حماية المستهلك بالإعلان عن المسابقة، كما يلتزم بموافاة الجهاز بأسماء الفائزين وبياناتهم في موعد أقصاه خمسة عشر يومًا من تاريخ إعلان نتيجة المسابقة. وللجهاز أن يوقف المسابقة وأى إعلانات بشأنها إذا تبين له عدم جديتها أو أنها خادعة، أو كان الإعلان عنها من شأنه التمييز بين المواطنين أو

قانون حماية المستهلك الصادر بالقانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨
ولائحته التنفيذية الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم ٨٢٢ لسنة ٢٠١٩

قانون حماية المستهلك	اللائحة التنفيذية
	الإساءة إليهم أو الإخلال بقواعد النظام العام والآداب العامة وذلك وفقًا للقواعد والإجراءات المنصوص عليها في المادة (٥٧) من القانون.
(المادة ١٥:) لا يجوز الإعلان عن حجز وحدات عقارية ، أو التعاقد على بيعها ، أو بيع الأراضى المعدة للبناء ، أو تقسيمها ، إلا بعد الحصول على ترخيص بالبناء وفقاً لأحكام قانون البناء الصادر بالقانون رقم ١١٩ لسنة ٢٠٠٨ . ولا يجوز أن يتضمن التعاقد أى شرط بتقاضى البائع أو خلفه نسبة أو رسوماً أو عمولة من ثمن تصرف المشترى فى الوحدة العقارية ، أو مقابل هذا التصرف ، ويقع باطلاً كل شرط يخالف ذلك .	
(المادة ١٦:) يحظر على الموردين التردد على الوحدات السكنية لعرض المنتجات أو بيعها دون طلب مسبق وصريح من المستهلك وفقاً للإجراءات التى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون .	(المادة ١٢:) يحظر على الموردين التردد على الوحدات السكنية لعرض المنتجات أو بيعها دون طلب مسبق وصريح من المستهلك. ويعد بمثابة طلب مسبق وصريح من المستهلك موافقته على تردد المندوب من خلال الاتصال الهاتفى أو وسائل الاتصال الإلكترونية أو أية وسيلة أخرى من وسائل الاتصال.
(المادة ١٧:) للمستهلك الحق فى استبدال السلعة أو إعادتها مع استرداد قيمتها النقدية ، دون إبداء أى أسباب ودون تحمل أى نفقات خلال أربعة عشر يوماً من تسلمها ، وذلك دون الإخلال بأى ضمانات أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل للمستهلك ، وللجهاز أن يحدد مدداً أقل بالنظر إلى طبيعة بعض السلع . واستثناءً من احكام الفقرة الأولى من هذه المادة ، ولا يجوز للمستهلك مباشرة حق الاستبدال أو الإعادة فى الأحوال الآتية : ١- إذا كانت طبيعة السلعة أو خصائصها أو طريقة تعبئتها أو تغليفها تحول دون استبدالها أو ردها ، أو يستحيل معه إعادتها إلى الحالة التى كانت عليها عند التعاقد . ٢- إذا كانت السلعة من السلع الاستهلاكية القابلة للتلف السريع . ٣- إذا لم تكن السلعة بذات الحالة التى كانت عليها وقت البيع لسبب يرجع إلى المستهلك . ٤- إذا كانت من السلع التى تصنع بناءً على مواصفات خاصة حددها المستهلك ، وكانت السلعة مطابقة لهذه المواصفات . ٥- الكتب والصحف والمجلات ، والبرامج المعلوماتية وما يماثلها . ويجوز للائحة التنفيذية لهذا القانون إضافة حالات أخرى .	(المادة ١٣:) للمستهلك الحق في استبدال السلعة أو إعادتها مع استرداد قيمتها النقدية، دون إبداء أى أسباب ودون تحمل أية نفقات خلال أربعة عشر يومًا من تسلمها، وذلك دون الإخلال بأى ضمانات أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل للمستهلك، وللجهاز أن يحدد مددًا أقل بالنظر إلى طبيعة السلع. واستثناءً من حكم الفقرة الأولى من هذه المادة، لا يجوز للمستهلك مباشرة حق الاستبدال أو الإعادة في أى من الحالات الآتية: ١- إذا كانت طبيعة السلعة أو خصائصها أو طريقة تعبئتها أو تغليفها تحول دون استبدالها أو ردها، أو يستحيل معه إعادتها إلى الحالة التى كانت عليها عند التعاقد. ٢- إذا كانت السلعة من السلع الاستهلاكية القابلة للتلف السريع. ٣- إذا لم تكن السلعة بذات الحالة التى كانت عليها وقت البيع لسبب يرجع إلى المستهلك. ٤- إذا كانت من السلع التى تصنع بناءً على مواصفات خاصة حددها المستهلك، وكانت السلعة مطابقة لهذه المواصفات. ٥- الكتب والصحف والمجلات، والبرامج المعلوماتية وما يماثلها. ٦- إذا كانت السلعة تعد من الحلى والمجوهرات وما في حكمها. ٧- الملابس الداخلية وفساتين الزفاف إذا ما تمت إزالة أغلفتها.
	(المادة ١٤:) يلتزم المورد بوضع بيان صادر من الجهاز برقم معتمد في مكان ظاهر داخل أماكن عرض المنتجات موضحًا به ما يلى: ١- حق المستهلك في استبدال أو استرجاع السلع خلال ١٤ يومًا دون أسباب أو ٣٠ يومًا في السلع المعيبة وذلك بحسب أحكام القانون وهذه اللائحة. ٢- كيفية تقديم الشكوى وطرق التواصل مع الجهاز. ٣- رقم السجل التجارى ومكتب إصداره. ويحظر على المورد تعليق بيع المنتجات على شرط مخالفة للعرض التجارى، أو شرط بيع كمية معينة، أو ربط البيع بشراء منتجات أخرى، أو غير ذلك من الشروط.
(المادة ١٨:) يلتزم المورد بوضع بيان يتضمن حقوق المستهلك فى الاستبدال والاسترجاع المعتمدة من الجهاز ، والمنصوص عليها فى هذا القانون ولائحته التنفيذية فى مكان ظاهر داخل	

قانون حماية المستهلك	اللائحة التنفيذية
أماكن عرض المنتجات أو بيعها . ويحظر على المورد تعليق بيع المنتجات على شرط مخالف للعرف التجارى ، أو شرط بيع كمية معينة ، أو ربط البيع بشراء منتجات أخرى ، أو غير ذلك من الشروط .	
(المادة ١٩:) يلتزم المورد خلال مدة أقصاها سبعة أيام من اكتشافه أو عمله بوجود عيب فى المنتج أن يبلغ الجهاز بهذا العيب وبأضراره المحتملة . فإذا كان من شأن العيب الإضرار بصحة المستهلك أو سلامته ، التزم المورد بأن يبلغ الجهاز بهذا العيب فور اكتشافه أو عمله به ، وأن يعلن توقفه عن إنتاج المنتج أو التعامل عليه ، وأن يحذر المستهلكين من استخدامه بالنشر فى وسائل الإعلام المختلفة . ويلتزم المورد فى أى من الأحوال المشار إليها ، بإصلاح العيب أو باستبدال المنتج أو استرجاعه مع رد قيمته دون أى تكلفة إضافية على المستهلك . ولا يتم استئناف الإنتاج أو التعامل على المنتج من جانب المورد إلا بعد موافقة الجهاز . وتحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون الإجراءات اللازمة لذلك .	(المادة ١٥:) يلتزم المورد خلال مدة أقصاها سبعة أيام من اكتشافه أو علمه بوجود عيب في المنتج أن يبلغ الجهاز بهذا العيب وبأضراره المحتملة. فإذا كان من شأن العيب الإضرار بصحة المستهلك أو سلامته، يلتزم المورد بأن يبلغ الجهاز بهذا العيب فور اكتشافه أو علمه به، وأن يعلن توقفه عن الإنتاج المعيب محل الإخطار أو التعامل عليه ويحذر المستهلكين من استخدامه، ويكون الإعلان والتحذير، من خلال النشر في الصحف اليومية أو المواقع الإلكترونية أو القنوات الفضائية أو الإذاعية، أو بالاتصال المباشر بالمستهلكين في الأحوال التى تسمح فيها طبيعة تداول المنتج بذلك. ويكون إبلاغ الجهاز في أى من الأحوال المشار إليها في الفقرتين (١، ٢) من هذه المادة بواسطة المورد أو من ينوب عنه، وذلك على الاستمارة المعدة من جانب الجهاز لهذا الغرض، على أن يتضمن التبليغ على الأخص ما يأتى: ١- اسم وصفة المبلغ ولقبه وجنسيته ورقم هاتفه وعنوانه ومواطنه المختار في جمهورية مصر العربية وسند الوكالة بحسب الأحوال. ٢- بيان المنتج أو المنتجات المبلغ عنها. ٣- اسم المنتج وعنوانه. ٤- اسم المستورد وعنوانه في حالة كون المنتج مستوردًا. ٥- تاريخ اكتشاف المبلغ للعيب أو علمه به. ٦- التحديد الفنى للعيب محل التبليغ. ٧- الأضرار المحتمل حدوثها من العيب محل التبليغ، وبيان كيفية توقى الضرر أو معالجة الآثار الناجمة عنه في حالة حدوثه. ٨- الإجراءات والوسائل التى يتيحها المورد لتمكين المستهلك، حال طلبه ذلك، من استبدال المنتج أو إصلاحه أو إرجاعه مع رد قيمته، وذلك كله دون أى نفقات إضافية. ٩- نقاط البيع ومراكز الصيانة الخاصة بالمورد محددة الإحداثيات على الخريطة الإلكترونية لجمهورية مصر العربية إن أمكن. ويلتزم المورد باستدعاء المنتج المعيب والقيام بأى تغيير كلى أو جزئى للمنتج لإزالة العيب واستمرار المنتج في أداء وظيفته بشكل مناسب أو استرجاعه ورد قيمته، دون تحمل المستهلك أية تكلفة إضافية. وللمورد الحق في تقديم طلب للجهاز لإعادة تشغيل خط الإنتاج أو التعامل مع المنتج مصحوبًا بالمستندات الدالة على سلامة إنتاجه وإزالة أسباب العيب وعلى الجهاز إصدار قرار بشأن أمر الإيقاف خلال ثلاثة أيام عمل من تاريخ تقديم المورد للطلب المنوه عنه.
(المادة ٢٠:) يضمن المورد جودة المنتج محل التعاقد وسلامته طوال فترة الضمان ، كما يضمن توافر المواصفات التى تم التعاقد بناءً عليها .	
(المادة ٢١:) للمستهلك الحق خلال ثلاثين يوماً من تسلم السلعة فى استبدالها أو إعادتها مع استرداد قيمتها النقدية ، إذا شابها عيب أو كانت غير مطابقة للمواصفات أو للغرض الذى تم التعاقد عليها من أجله . ويلتزم المورد فى هذه الأحوال بناءً على طلب المستهلك باستبدال السلعة أو استردادها مع رد قيمتها دون أى تكلفة إضافية على المستهلك ، وكل ذلك دون الإخلال بأى ضمانات أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل للمستهلك أو ما يحدده الجهاز من مدد أقل بالنظر إلى طبيعة السلعة . وتحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون الأحكام والإجراءات اللازمة لذلك .	(المادة ١٦:) للمستهلك الحق خلال ثلاثين يومًا من تسلم السلعة في استبدالها أو إعادتها مع استرداد قيمتها النقدية إذا شابها عيب أو كانت غير مطابقة للمواصفات أو الغرض الذى تم التعاقد عليها من أجله. وفي هذه الأحوال على المستهلك اللجوء للمورد (البائع أو الشركة الموزعة أو الشركة الضامنة) وتوضيح العيب أو النقص في المواصفات أو الغرض، ويكون اللجوء للمورد بذات طريقة الشراء. ويلتزم المورد في هذه الأحوال بناءً على طلب المستهلك باستبدال السلعة أو استردادها مع رد قيمتها دون أية تكلفة إضافية على المستهلك خلال أسبوع من تاريخ لجوء المستهلك إليه ويكون استرجاع

قانون حماية المستهلك الصادر بالقانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨
ولائحته التنفيذية الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم ٨٢٢ لسنة ٢٠١٩

قانون حماية المستهلك	اللائحة التنفيذية
	المبلغ المدفوع بذات طريقة الشراء، وكل ذلك دون الإخلال بأى ضمانات أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل للمستهلك أو ما يحدده الجهاز من مدد أقل بالنظر إلى طبيعة السلعة. وفي حالة وجود خلاف حول وجود عيب بالسلعة أو مطابقتها للمواصفات أو الغرض الذى تم التعاقد عليها للمستهلك الحق في تقديم شكوى للجهاز الذى يتولى بدوره فحص الشكوى والتحقيق فيها والتواصل مع المورد وإصدار قرار ملزم في هذا الشأن.
(المادة ٢٢:) يلتزم المورد بضمان السلع المعمرة ضد عيوب الصناعة لمدة عامين على الأقل من تاريخ استلام المستهلك للسلعة ، وذلك مع عدم الإخلال بأى ضمانات أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل للمستهلك . ويصدر رئيس مجلس الوزراء بناءً على عرض الوزير المختص بشئون الصناعة ، قراراً بتحديد السلع المعمرة وفقاً للمعايير التى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون . وفى حالة المنتجات التى تحتاج إلى تركيب أو تشغيل من جانب المورد تحسب مده الضمان من تاريخ التركيب أو التشغيل الفعلى ، بحد أقصى شهران من تاريخ استلام المستهلك للمنتج ، ويجب أن يسلم المورد إلى المستهلك إيصالاً مبيناً به تاريخ التشغيل الفعلى .	(المادة ١٧:) يلتزم المورد بضمان السلع المعمرة ضد عيوب الصناعة لمدة عامين على الأقل من تاريخ استلام المستهلك للسلعة، وذل مع عدم الإخلال بأية ضمانات أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل للمستهلك. ويصدر رئيس مجلس الوزراء بناءً على عرض الوزير المختص بشئون الصناعة قرارًا بتحديد السلع المعمرة، شريطة أن يكون العرف التجارى قد جرى على أن عمرها الافتراضى أكثر من عامين. وفي حالة المنتجات التى تحتاج إلى تركيب أو تشغيل من جانب المورد تحسب مدة لاضمان من تاريخ التركيب أو التشغيل الفعلى، بحد أقصى شهران من تاريخ استلام المستهلك للمنتج، ويجب أن يسلم المورد إلى المستهلك إيصالاً مبينًا به تاريخ التشغيل الفعلى.
(المادة ٢٣:) يشمل الضمان أعمال الكشف والفحص والإصلاح وقطع الغيار الأصلية بالإضافة إلى تحمل نفقات انتقال الفنيين ونفقات نقل المنتج عند الحاجة إلى الإصلاح من مقر المستهلك إلى مقر الشركة أو مركز الصيانة وإعادته إلى مقر المستهلك بعد الإصلاح ، بما فى ذلك نفقات التركيب والتشغيل . ويلتزم المورد خلال فترة الضمان بإعلام المستهلك بفترات الصيانه الدورية ، وبأن يسلم المستهلك إيصالاً موضحاً به ما تم أعمال إصلاح وصيانه ، وإذا لم يقم المورد بإصلاح المنتج التزم بأن يستبدل بالسلعة أخرى جديدة من ذات النوع والمواصفات ، أو رد قيمتها ، وذلك كله وفقاً للمدد والأحوال التى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون .	(المادة ١٨:) يشمل الضمان ما يأتى: ١- أعمال الكشف والفحص والإصلاح وقطع الغيار الأصلية. ٢- نفقات انتقال الفنيين ونفقات نقل المنتج عن الحاجة إلى الإصلاح، بما في ذلك نفقات التركيب والتشغيل. فإذا لم يقم المورد بإصلاح السلعة، خلال ثلاثين يومًا بالنسبة للسيارات وواحدة وعشرين يومًا بالنسبة لباقى السلع، سواء لعدم قدرته على الإصلاح أو لعدم توفر قطع الغيار، التزام بأن يستبدل بالسلعة أخرى جديدة من ذات النوع والمواصفات، أو ورد قيمتها. ولا يمتد الضمان للعيوب أو الأعطال الناتجة عن سوء الاستخدام، أو مخالفة تعليمات أو اشتراطات التشغيل الفنية للسلعة.
(المادة ٢٤:) يلتزم المورد إذا تكرر فى السلعة العيب ذاته أكثر من مرتين خلال العام الأول من تاريخ استلام المستهلك لها بما يؤثر جوهرياً على جودة الأداء الوظيفى للسلعة بأن يستبدل بها أخرى جديدة ذات النوع والموصفات دون أى تكلفة على المستهلك أو استردادها مع رد قيمتها ، ما لم يحدد الجهاز مدة أقل من المدة المشار إليها بالنظر إلى طبيعة السلعة ، وذلك طبقاً لما تحددة اللائحة التنفيذية لهذا القانون .	(المادة ١٩:) يلتزم المورد باستبدال السلعة بأخرى جديدة من ذات النوع والمواصفات أو استردادها مع رد قيمتها، دون أى تكلفة على المستهلك إذا تكرر في السلعة العيب ذاته أكثر من مرتين خلال العام الأول من تاريخ استلام المستهلك لها بما يؤثر جوهريًا على جودة أدائها الوظيفى طبقًا لطبيعتها والعرف التجارى.
(المادة ٢٥:) يلتزم مورد الخدمة برد مقابل الخدمة أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو إعادة تقديمها إلى المستهلك فى حالة وجود عيب أو نقص بها وفقاً لطبيعتها وشروط التعاقد عليها والعرف التجارى ، أو تنفيذ ما يقرره الجهاز عند الخلاف .	
(المادة ٢٦:) يضمن مورد خدمات التشطيبات والصيانة والتركيبات المنزلية صلاحية ما قام بتنفيذة من أعمال وما تم توريده من منتجات لمده سنه على الأقل ، ما لم يحدد الجهاز مدة أقل من بالنظر إلى طبيعة الأعمال أو المنتجات ، ويكون الضمان ثلاث سنوات على الأقل إذا كان العيب راجعاً	(المادة ٢٠:) يلتزم مورد خدمات التشطيبات والصيانة والتركيبات المنزلية بأن يسلم للمستهلك، وقت التعاقد وقبل مباشرة الأعمال المتعاقد عليها، إيصالاً يثبت التعامل موضحًا به بيانات المورد وسجله التجارى وتاريخ التعاقد ومواصفات الأعمال المتفق عليها والتكلفة المتوقعة والتاريخ المتوقع لانتهاء

قانون حماية المستهلك	اللائحة التنفيذية
لغش أو إهمال جسيم . ويلتزم المورد عند تحقيق شروط المسئولية عن عدم الصلاحية بإعادة تقديم الخدمة أو يرد مقابلها أو ما يجبر النقص فيها ، وباستبدال ما تم توريده من المنتجات أو رد قيمتها ، أو تنفيذ ما يقرره الجهاز عند الخلاف . ويلتزم مورد خدمات التشطيبات والصيانة التركيبات المنزلية بأن يسلم المستهلك وقت التعاقد وقبل مباشرة الأعمال المتعاقد عليها ، إيصالاً يثبت التعامل ومواصفاته والتكلفة المتوقعة ، وأى بيانات أخرى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون . وتبين اللائحة التنفيذية لهذا القانون الأحوال التى تكتفى فيها ببيان أو أكثر مما ذكر ، وذلك بحسب طبيعة المنتج والعرف التجارى ، فإذا لم يسلم المورد الإيصال على النحو المبين بالفقرة السابقة ، يكون للمستهلك إثبات سائر عناصر التعاقد بكل طرق الإثبات .	الأعمال وما يرى المورد أو المستهلك ضرورة إضافته بالإيصال وذلك بحسب طبيعة المنتج والعرف التجارى. وإذا كانت قيمة الأعمال المتفق على أدائها تقل عن ألف جنيه يكتفى بتدوين اسم المورد والتاريخ وإجمالى التكلفة وبيانات الأعمال المتفق عليها. فإذا لم يسلم المورد الإيصال على النحو المبين ب الفقرة السابقة، يكون للمستهلك إثبات عناصر التعاقد بكافة طرق الإثبات.
(المادة ٢٧:) يكون المنتج مسئولاً عن كل ضرر يلحقه المنتج أو يحدثه إذا ثبت أن الضرر نشأ بسبب عيب فى المنتج يرجع تصميمه أو صنعه أو تركيبه . ويكون المورد مسئولاً عن كل ضرر يلحقه المنتج أو يحدثه المنتج يرجع إلى طريقة استعماله استعمالاً خاطئاً إذا ثبت أن الضرر بسبب تقصير المورد فى اتخاذ الحيطة الكافية لمنع وقوع الضرر أو التنبيه إلى احتمال وقوعه . ويكون الموزع أو البائع مسئولاً عن كل ضرر يلحقه أو يحدثه المنتج إذا ثبت أن الضرر نشأ بسبب عيب يرجع إلى طريقة إعداده للاستهلاك أو حفظه أو تعبئته أو تداوله أو عرضه . وفى جميع الأحوال تكون مسئولية الموردين تضامنية .	
(المادة ٢٨:) يقع باطلاً كل شرط يرد فى عقد أو وثيقة أو مستند أو غير ذلك مما يتعلق بالتعاقد مع المستهلك ، إذا كان من شأنه خفض أى من التزامات المورد الواردة بهذا القانون أو لائحته التنفيذية أو إعفاؤه منها .	
(المادة ٢٩:) يلتزم المورد الذى أبرم العقد بالحفاظ على المعلومات والبيانات الخاصة بالمستهلك ، وألا يتداولها أو يفشيها بما يخالف أحكام هذا القانون أو القوانين المتعلقة بهذا الشأن ، مالم يثبت قبول المستهلك صراحة بذلك ، كما يلتزم باتخاذ جميع الاحتياطيات الضرورية للحفاظ على سرية وخصوصية هذه البيانات والمعلومات . وللنائب العام أو من يفوضه من المحامين العموم على الأقل ، سواء من تلقاء نفسه أو بناء على طلب جهة رسمية أو أحد ذوى الشأن ، أن يأمر بالاطلاع أو بالحصول على أى بيانات أو معلومات خاصة بالمستهلك إذا اقتضى ذلك كشف الحقيقة فى جناية أو جنحة قامت دلائل جدية على وقوعها . وفى جميع الأحوال ، للمحكمة المختصة الإطلاع على تلك البيانات او المعلومات بمناسبة نظر نزاع معروض عليها .	
الفصل الثانى : أحكام خاصة ببعض التعاقدات	
(المادة ٣٠:) يلتزم المورد فى حالة البيع بالتقسيط بتسليم المستهلك فاتورة أو محرراً يشمل البيانات الآتية : ١- السعر الإجمالى للبيع . ٢- ثمن البيع للمنتج نقداً . ٣- العدد السنوى ،	

قانون حماية المستهلك	اللائحة التنفيذية
ومجموع العائد المستحق عن فترة التقسيط . ٤- المبلغ الذى يتعين على المستهلك دفعه مقدماً ، إن وجد . ٥- الجهة المقدمة للمنتج بالتقسيط ، ومدته ، وعدد الأقساط ، وقيمة كل قسط . ٦- حقوق والتزامات كل من المستهلك والمورد فى حالة إخلال أى منهما بشروط الاتفاق .	
(المادة ٣١:) للمستهلك الحق فى أى وقت فى سداد كل الأقساط قبل موعد استحقاقها ، على أن يخفض من قيمة ما يتم سداده مقدار العائد المستحق عن باقى المدة ، ما لم يتفق على غير ذلك .	
(المادة ٣٢:) فى حالة التعاقد بنظام اقتسام الوقت (التايم شير) ، أو المشاركة الجزئية فى الملكية ، يكون للمستهلك الحق فى الرجوع فى العقد خلال أربعة عشر يوماً من تاريخ توقيعة دون إبداء أسباب ، ودون تحمل أى نفقات ، وذلك دون الإخلال بالقوانين أو القرارات المنظمة لهذه التعاقدات . وتسرى أحكام هذا القانون على التعاقد بنظام الملكية الجزئية أو أى أنظمة أخرى مشابهة لنظام اقتسام الوقت .	
(المادة ٣٣:) تلتزم مراكز الخدمة والصيانة بإبلاغ المستهلك ببيان بأعمال الصيانة والإصلاح اللازمة للمنتج ، ومدة الإصلاح وتكلفته ، ويجب عليها الحصول على موافقته الصريحة على هذه الأعمال قبل إجرائها . كما تلتزم بإصدار فاتورة للمستهلك توضح بها ما تم من أعمال الصيانة وما تم استبداله من أجزاء للمنتج محل الخدمة . وتضمن المراكز المشار إليها سلامة المنتج فى حدود خدمة الإصلاح وفقاً لطبيعة الخدمة وشروط التعاقد أو الحدود الدنيا للضمان التى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون . كما تلتزم عند تحقيق شروط المسئولية عن سلامة الإصلاح إما برد ما حصلته من مقابل للخدمة أو بإعادة تقديم الخدمة بغير أى تكلفة إضافية على المستهلك ، وذلك ما لم يكن العيب قد نشأ لسبب أجنبي أو لخطأ المستهلك .	(المادة ٢١:) تلتزم مراكز الخدمة والصيانة بإبلاغ المستهلك ببيان بأعمال الصيانة والإصلاح اللازمة للمنتج، ومدة الإصلاح وتكلفته، ويجب عليها الحصول على موافقته الصريحة على هذه الأعمال قبل إجرائها. كما تلتزم بإصدار فاتورة للمستهلك توضح بها ما تم من أعمال الصيانة والأجزاء التى تم استبدالها من المنتج محل الخدمة. وتضمن المراكز المشار إليها سلامة المنتج في حدود خدمة الإصلاح وفقًا لطبيعة الخدمة وشرط التعاقد، والعرف التجارى وبحد أدنى ستة أشهر من تاريخ انتهاء الإصلاح. كما تلتزم عند تحقق شروط المسئولية عن سلامة الإصلاح إما برد ما حصلته من مقابل للخدمة أو بإعادة تقديم الخدمة دون أى تكلفة إضافية على المستهلك، وذلك ما لم يكن العيب قد نشأ لسبب أجنبى أو لخطأ المستهلك.
(المادة ٣٤:) يلتزم المورد بتوفير مراكز الخدمة والصيانة والإصلاح وقطع الغيار الأصلية أو المعتمدة للسلع المستوردة أو المنتجة محلياً . ويلتزم المورد بإخطار الجهاز بمراكز الخدمة والصيانة المعتمدة ، بأى تغيير يطرأ عليها على النحو الذى تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون . ويحدد مجلس إدارة الجهاز بقرار منه يصدر بعد أخذ رأى اتحادات الأعمال المعنية ، مدة تنفيذ الالتزام الوارد بالفقرة الأولى من هذه المادة والسلع التى تعفى منه بسبب طبيعتها أو بسبب العادات التجارية .	(المادة ٢٢:) يلتزم المورد بتوفير مراكز الخدمة والصيانة والإصلاح وقطع الغيار الأصلية أو المعتمدة للسلع المستوردة أو المنتجة محليًا. ويلتزم المورد بإخطار الجهاز بمراكز الخدمة والصيانة المعتمدة الخاصة به، وبأى مراكز جديدة، وبأى تغيير يطرأ على هذه المراكز خلال شهر من تاريخ التغيير، وذلك على الاستمارة المعدة من جانب الجهاز لهذا الغرض، على أن تشمل ما يأتى: ١- اسم المورد وبياناته ورقم سجله التجارى. ٢- ترخيصًا من الجهة المختصة باعتماد المركز. ٣- نشاط المركز ونوع المنتجات محل خدمة الصيانة. ٥- مكان المركز محدد الإحداثيات على الخريطة الإلكترونية لجمهورية مصر العربية إن أمكن. ٥- مواعيد عمل المركز. ويحدد مجلس إدارة الجهاز بقرار يصدر عنه بعد أخذ رأى اتحادات الأعمال المعنية مدة تنفيذ الالتزام الوارد بالفقرة الأولى من هذه المادة والسلع التى تعفى منه بسبب طبيعتها أو بسبب العادات التجارية.
(المادة ٣٥:) فى حالة بيع السلع المستعملة ، يلتزم المورد بأن يبين للمستهلك حالة السلعة وما بها من عيوب ، وذلك على النحو الذى تبينه اللائحة التنفيذية لهذا القانون . وفى حالة بيع المركبات المستعملة ، يلتزم المورد بأن يقدم إلى المستهلك تقريراً فنياً بحالة المركبة وما بها من	(المادة ٢٣:) يلتزم مورد السلعة المستعملة بتقديم المعلومات الكافية عن حالتها وما بها من عيوب ومدى حاجتها للإصلاح قبل استعمالها، وذلك بما لا يؤدى إلى خلق انطباع غير حقيقى أو مضلل لدى المستهلك أو وقوعه في خلط أو غلط.

قانون حماية المستهلك	اللائحة التنفيذية
عيوب صادراً من مركز خدمة مرخص له بمزاولة هذا النشاط ، ما لم يتفق على خلاف ذلك . وتكون مسئولية المورد ومركز الخدمة مصدر التقرير تضامنية إذا ثبت تعمد أى منهما إخفاء بيانات جوهرية تؤثر على ثمن الشراء أو على إتمام عملية البيع ، أو كان عدم تضمن تقرير الفحص تلك البيانات راجعاً إلى إهمال جسيم من جانب أى منهما .	
الفصل الثالث : التعاقد عن بعد	
(المادة ٣٦:) لا تسرى أحكام هذا الفصل على العقود المبرمة بين المستهلك والمورد أو المعلن بحسب الأحوال ، فى الحالتين الآتيتين : ١- الخدمات المصرفية والمالية والخدمات المرتبطة بالتداول فى سوق رأس المال . ٢- التعاقد للاشتراك فى الصحف وغيرها من المطبوعات الدورية . ويجوز للائحة التنفيذية لهذا القانون إضافة حالات أخرى تستثنى من تطبيق أحكام هذا الفصل .	
(المادة ٣٧:) يلتزم المورد قبل إبرام العقد عن بعد بأن يمد المستهلك بشكل جلى وصريح ، بالمعلومات والبيانات التى تمكنه من اتخاذ قراره بالتعاقد ، وعلى الأخص ما يأتى : ١- بيانات المورد ، وتشمل الاسم والعنوان ورقم الهاتف والبريد الإلكترونى إن وجد ، ورقم السجل التجارى والبطاقة الضريبية ، وما إذا كان المورد منتمياً لمهنة منظمة قانوناً ، وصفته المهنية وأسم الهيئة أو التنظيم المهنى المسجل أو المقيد فيه ، بالإضافة إلى أى معلومات تتيح التعرف على المصنع أو المستورد بحسب الأحوال . ٢- بيانات المنتج محل العرض ، بما فيها مصدره وصفاته وخصائصه الجوهرية ، وكيفية استعماله ، والمخاطر التى قد تنتج عن هذا الاستعمال إن وجدت . ٣- ثمن المنتج وجميع المبالغ التى قد تضاف إلى الثمن ، وعلى الأخص الرسوم والضرائب ومصاريف الشحن . ٤- مدة العرض . ٥- الضمان الذى يقدمه المورد . ٦- الخدمات التى يقدمها بعد التعاقد إن وجدت . ٧- مدة العرض الذى يتناول خدمات تقدم بشكل دورى . ٨- تاريخ التسليم ومكانه ، والمصاريف المستحقة عند التسليم . ٩- أحكام الرجوع فى العقد ، وخاصة المدة التى يجوز خلالها للمستهلك الرجوع فيه . ١٠- بيانات مركز الصيانة وأسلوب إجراء الصيانة للسلع التى حددها هذا القانون . ١١- بيانات التعاقد التى سترسل إلى المستهلك فى حالة إتمام عملية التعاقد . وأى بيانات أخرى تكفل حقوق المستهلك وتحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون .	
(المادة ٣٨:) إذا أبدى المستهلك قبوله للتعاقد عن بعد ، وجب أن يتم تأكيد موافقته ، وأن يتاح له الحق فى تصحيح طلبه أو تعديله خلال سبعة أيام عمل من القبول ، ما لم يتفق الطرفان على مدة أطول ، وذلك فى الأحوال وبالكيفية التى تبينها اللائحة التنفيذية لهذا القانون . وفى غير الأحوال المستثناة التى يصدر بها قرار من مجلس إدارة الجهاز بحسب طبيعة التعاقد أو العادات التجارية المعمول بها ، يتعين على المورد أن يرسل إلى المستهلك إخطاراً كتابياً فور التعاقد متضمناً بيانات العرض المشار إليها فى المادة (٣٧) من هذا القانون ، وسائر شروط التعاقد ، ويجوز إرسال هذا	

قانون حماية المستهلك	اللائحة التنفيذية
الإخطار بالبريد الإلكترونى أو بأى وسيط إلكترونى آخر قابل للحفظ والتخزين ، ولا يجوز أن يشتمل الإخطار على بيانات مغايرة لتلك التى تضمنها عرض المورد .	
(المادة ٣٩:) يلتزم المورد فى التعاقد عن بعد ، وفيما لم يرد فى شأنه نص خاص فى هذا الفصل ، بجميع أحكام هذا القانون .	
(المادة ٤٠:) مع عدم الإخلال بأى ضمانات أو شروط قانونية أو اتفاقية أفضل للمستهلك ، يحق للمستهلك التى يتعاقد عن بعد الرجوع فى العقد خلال أربعة عشر يوماً من استلامه السلعة . وفى هذه الحالة يلتزم المورد برد المبلغ المدفوع من المستهلك بذات طريقة دفعه ، مالم يتفق على طريقة أخرى للرد ، وذلك خلال مدة لا تجاوز سبعة أيام من تاريخ إعادة المنتج بالنسبة للسلع ، أو من تاريخ التعاقد بالنسبة للخدمات ، ويتحمل المستهلك نفقات الشحن وإعادة المنتج ، ما لم ينص العقد على غير ذلك . وإذا تأخر المورد فى تسليم المنتج عن التاريخ المتفق عليه ، أو لم يسلمه خلال ثلاثين يوماً إذا لم يكن قد اتفق على تاريخ التسليم ، يكون للمستهلك الرجوع فى التعاقد ، دون أى نفقات ، خلال أربعة عشر يوماً من تاريخ التأخر أو من تاريخ الاستلام أيهما أطول على أن يخطر المورد بذلك ، وفى هذه الحالة يلتزم المورد برد المبلغ المدفوع من المستهلك فور إخطاره بالرجوع عن التعاقد وفقاً للكيفية والمدد المنصوص عليهما فى الفقرتين السابقتين بحسب الأحوال ، ويتحمل المورد جميع نفقات إعادة الشحن ومصاريف التسليم . وذلك كله وفقاً للإجراءات التى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون .	
(المادة ٤١:) يسقط حق المستهلك فى العدول عن التعاقد المنصوص عليه فى المادة (٤٠) من هذا القانون فى الحالات الآتية : ١- إذا انتفع كلياً بالخدمة قبل انقضاء المهلة المقررة للحق فى العدول . ٢- إذا كان الاتفاق بتناول سلعاً صنعت بناءً على طلبه . أو وفقاً لمواصفات حددها . ٣- إذا كان الاتفاق بتناول أشرطة فيديو أو أسطوانات أو أقراصاً مدمجة أو برامج معلوماتية أو مطبوعات أزال المستهلك غلافها . ٤- إذا حدث عيب فى السلعة نتيجة سوء حيازتها من قبل المستهلك . ٥- فى الأحوال التى يعد فيها طلب العدول متعارضاً مع طبيعة المنتج ، أو يخالف العرف التجارى ، أو بعد تعسفاً من جانب المستهلك فى ممارسة الحق فى العدول ، وذلك كله على النحو الذى تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون .	
الباب الثالث : جهاز حماية المستهلك	
(المادة ٤٢:) جهاز حماية المستهلك هو الجهاز المختص بتطبيق أحكام هذا القانون . ويتمتع بالشخصية الاعتبارية العامة ، ويتبع الوزير المختص ، ومقره الرئيس مدينة القاهرة ، وله أن ينشئ فروعاً بجميع المحافظات ، ويجوز له الاستعانة بجمعيات حماية المستهلك فى المحافظات فى ممارسة اختصاصاته .	

قانون حماية المستهلك	اللائحة التنفيذية
(المادة ٤٣:) يهدف الجهاز إلى حماية المستهلك وصون مصالحه ، وله فى سبيل تحقيق كل ذلك ما يأتى: ١- وضع الخطط وبرامج العمل لحماية حقوق المستهلك ، وتعزيزها زتنميتها ، ووسائل تحقيق كل ذلك . ٢- نشر ثقافة حماية المستهلك ، وإتاحتها للمواطنين . ٣- تلقى الشكاوى والبلاغات بجميع أنواعها فى مجال حماية المستهلك من المستهلكين والجمعيات ، والتحقيق فيها ، وتحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون المدة اللازمة للرد على الشكوى طبقاً للمجموعات السلعية المختلفة بحد أقصى ثلاثون يوماً . ٤- التنسيق مع أجهزة الدولة المختلفة لتطبيق أحكام هذا القانون وعلى الأخص جهاز حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية ، وتلتزم هذه الأجهزة بتقديم البيانات والمشورة الفنية التى يطلبها الجهاز وذلك فيما يتعلق بالموضوعات المتصلة بأحكام هذا القانون ، وبما لا يخل بالقوانين الأخرى ، وذلك على النحو الذى تحدده اللائحة التنفيذية لهذا القانون . ٥- دراسة الاقتراحات والتوصيات التى ترد إلى الجهاز فيما يتصل بحقوق المستهلك ، وإعداد البحوث والدراسات الخاصة بها . ٦- التنسيق والتعاون وتقديم الدعم الفنى مع الإدارات والقطاعات المعنية بشكاوى المستهلكين والمستخدمين والمواطنين والعملاء فى الهيئات والمصالح والأجهزة والوزارات المختلفة ، وتبادل الدراسات والبحوث ذات الصلة بمجال تطبيق أحكام هذا القانون ٧- دعم أنشطة الجمعيات الأهلية المختصة بحماية المستهلك فنياً وقانونياً . ٨- التعاون مع الأجهزة الرقابية فى ضبط الأسواق ، والتصدى لأى مخالفة لأحكام هذا القانون . ٩- وضع برامج تدريبية لتأهيل المعنيين بمجال حماية المستهلك . ١٠- تعزيز التعاون فى مجال حماية المستهلك فى الداخل والخارج واتخاذ الإجراءات الاستباقية والإنذار المبكر للكشف عن أى ضرر محتمل قد يصيب المستهلك . ١١- إبداء الرأى فى التشريعات والسياسات والقرارات التى من شأنها المساس بحقوق المستهلكين وذلك من تلقاء ذاته أو بناءً على طلب الجهات المعنية ، وتلتزم الجهات المعنية بأخذ رأى الجهاز فى مشروعات القوانين واللوائح المتعلقة بحقوق المستهلك . ١٢- إقامة الدعاوى المدنية التى تتعلق بمصالح جموع المستهلكين ، أو التدخل فيها ، وفقاً لأحكام القوانين المنظمة لمباشرة إجراءات التقاضى أمام المحاكم .	
(المادة ٤٤:) تتكون موارد الجهاز مما يأتى : ١- الاعتمادات التى تخصص له فى الموازنة العامة للدولة . ٢- الهبات والمنح والإعانات التى يقبلها وفقاً للقانون وبما لا يتعارض مع أهدافه . ٣- ما تخصصه الدولة للجهاز من الهبات والمنح والإعانات الدولية الموجهة إلى مجالات حقوق المستهلك . ٤- ما يعادل (٢٥٪) من الحصيلة النقدية للمصالحات فى قضايا مخالفة هذا القانون . ٥- حصيلة الرسوم المقررة بمقتضى هذا القانون . ٦- مقابل أداء الأعمال والدراسات والخدمات التى يؤديها مع مراعاة حكم المادة (٤٥) من هذا القانون .	
(المادة ٤٥:) يكون للجهاز موازنة سنوية مستقلة ، تبدأ مع بداية السنة المالية للدولة ، وتنتهى بنهايتها ، ويئول الفائض من موارده إلى الخزانة العامة للدولة . ومع مراعاة نص المادة (٥٣) من هذا القانون ، لا يجوز أن يتقاضى الجهاز مقابلاً عن الشكاوى التى يتلقاها من المستهلكين ولا	

قانون حماية المستهلك	اللائحة التنفيذية
عما يتخذه من إجراءات حيالها ، ولا يجوز للعاملين بالجهاز الحصول على حوافز أو مكافآت من حصيلة الغرامات أو حصيلة الهبات والمنح التى يحصل عليها الجهاز .	
(المادة ٤٦:) يعين رئيس الجهاز بقرار من رئيس الجمهورية أو من يفوضه بناءً على عرض الوزير المختص ، يتضمن تحديد مرتبه وبدلاته . ويكون للجهاز مجلس إدارة ، يشكل برئاسة رئيس الجهاز ، وعضوية كل من : نائب متفرغ لرئيس الجهاز من ذوى الخبرة . أحد نواب رئيس مجلس الدولة ، يختاره رئيس المجلس . ممثل للوزارة المختصة بالتجارة الخارجية ، يختاره وزيرها . ممثل للوزارة المختصة بالتموين والتجارة الداخلية ، يختاره وزيرها . ممثل للوزارة المختصة بالمالية ، يختاره وزيرها . ممثل للوزارة المختصة بالصناعة ، يختاره وزيرها . ممثل للإدارة العامة لشرطة التموين والتجارة الداخلية ، يختاره وزير الداخلية . ممثل للهيئة القومية لسلامة الغذاء ، يختاره رئيس الهيئة . عضو عن كل من جمعيات صعيد مصر ، وجمعيات القاهرة الكبرى ، وجمعيات الوجه البحرى ، وجمعيات القناة والبحر الأحمر ومحافظتى سيناء ، وذلك كله وفقاً للإجراءات التى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون . ممثل للاتحاد النوعى لحماية المستهلك ، يختاره مجلس إدارته . ممثل للاتحاد التعاونى الاستهلاكى المركزى ، يختاره مجلس إدارته . ممثل للاتحاد العام للغرف التجارية وممثل لاتحاد الصناعات المصرية ، يختار كلا منهما مجلس إدارة الاتحاد . وتكون مدة المجلس أربع سنوات قابلة للتجديد لمدة واحدة ، ويصدر بتشكيل المجلس وتحديد المعاملة المالية لنائب رئيس الجهاز و أعضاء مجلس الإدارة قرار من الوزير المختص .	
(المادة ٤٧:) مجلس إدارة الجهاز هو السلطة العليا المهيمنة على شئونه ، وله أن يتخذ ما يراه من القرارات لتحقيق أهدافه ، ويباشر اختصاصاته على الوجه المبين فى هذا القانون ، وله على وجه الخصوص ما يأتى : ١- وضع لوائح تنظيم العمل بع وتنظيم أمانته الفنية وشئونه المالية والإدارية وذلك دون التقيد بالنظم الحكومية ، وتصدر هذه اللوائح بقرار من الوزير المختص . ٢- قبول الهبات والمنح والإعانات والتبرعات التى تقدم للجهاز وفقاً للقانون وبما لا يتعارض مع اختصاصاته . ٣- الموافقة على مشروع الموازنة السنوية والحساب الختامى للجهاز . ٤- اقتراح أسماء العاملين بالجهاز المطلوب منحهم صفة الضبطية القضائية اللازمة لتطبيق أحكام هذا القانون . ٥- النظر فى التقارير التى يقدمها رئيس الجهاز عن سير العمل به ، وما يتطلبه العمل من قرارات و إجراءات .	
(المادة ٤٨:) يجتمع مجلس الإدارة بدعوة من رئيسه مرة على الأقل كل شهر ، وكلما دعت الحاجة لذلك ، وتجوز دعوة المجلس للانعقاد بناءً على طلب ثلثى أعضائه ، وتكون اجتماعاته صحيحة بحضور عشرة أعضاء وتصدر قراراته بأغلبية أصوات الحاضرين ، وإذا تساوت الأصوات يرجح الجانب الذى منه الرئيس ، وتكون قرارات المجلس نافذة دون الحاجة إلى اعتماد أو تصديق ، وللمجلس أن يدعو إلى حضور جلساته من يرى الاستعانة بهم من ذوى الخبرة دون	

قانون حماية المستهلك	اللائحة التنفيذية
أن يكون لهم صوت معدود فى التصويت . ولا يجوز لرئيس المجلس أو لأى عضو من أعضائه الاشتراك فى المداولات أو التصويت فى أى حالة تعرض على المجلس يكون له أو لمن يمثله مصلحة فيها ، أو خصومة بينه وبين أحد أطرافها ، أو أحد أقربائه حتى الدرجة الرابعة ، أو يكون قد مثل أو يمثل أحد الأطراف المعنية . وتنظم اللائحة التنفيذية لهذا القانون الإجراءات اللازمة فى حالة وجود تعارض فى المصالح .	
(المادة ٤٩:) يكون للجهاز مدير تنفيذى متفرغ ، يصدر بتعيينه وبتحديد معاملته المالية قرار من الوزير المختص بناءً على ترشيح مجلس إدارة الجهاز ، وتحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون اختصاصاته ، وتكون مدة تعيينه سنتين قابلة للتجديد ، ويحضر المدير التنفيذى اجتماعات مجلس الإدارة دون أن يكون له صوت معدود .	
(المادة ٥٠:) يمثل رئيس مجلس الإدارة الجهاز أمام القضاء وفى صلاته بالغير ، ويتولى تنفيذ قرارات المجلس وتصريف شئون الجهاز وتطوير نظم العمل به ، وله تفويض نائبه أو المدير التنفيذى أو من يراه فى بعض اختصاصاته ، وعند غيابه أو خلو منصبه يحل محله نائب الرئيس بصفة مؤقتة .	
(المادة ٥١:) يكون للعاملين بالجهاز وغيرهم من العاملين المدنيين بالدولة الذين يصدر بتحديدهم قرار من وزير العدل بناءً على اقتراح مجلس إدارة الجهاز صفة الضبطية القضائية فى تطبيق أحكام هذا القانون وقانون قمع التدليس والغش رقم ٤٨ لسنة ١٩٤١ والمرسوم بقانون رقم ٩٥ لسنة ١٩٤٥ الخاص بشئون التموين . ويكون لمأمورى الضبط القضائى الحق فى الاطلاع لدى أى جهة حكومية أو غير حكومية على جميع الدفاتر والمستندات والحصول على جميع المعلومات والبيانات اللازمة لفحص الحالات المعروضة على الجهاز . ويكون لهم لهذا الغرض دخول جميع الأماكن المخصصة للبيع أو المودع بها المنتجات الخاضعة لأحكام هذا القانون ، ولهم أخذ عينات من تلك المنتجات ، وفحصها وتحليلها فى المعامل التى تحددها اللوائح والقرارات الصادرة تنفيذاً لأحكام هذا القانون ، ووفقاً للإجراءات المقررة بها .	
(المادة ٥٢:) فى الأحوال التى ينشأ فيها خلاف بين المورد والمستهلك والمعلن حول تطبيق أحكام هذا القانون ، أو فى حق المستهلك فى استبدال السلعة ، أو رد قيمتها فى الأحوال المنصوص عليها فى هذا القانون ، يحال الأمر إلى الجهاز ليصدر قراراً ملزماً فى هذا الشأن . وللجهاز أن يصدر قراراً باستبدال السلعة ، أو برد قيمتها بسعر شرائها من تاريخ تقديم المستهلك الشكوى مضافاً إليه العائد المقرر وفقاً للسعر المعلن من البنك المركزى ، أو برد القيمة السوقية للسلعة ، وذلك كله وفقاً للضوابط والإجراءات التى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون . ولمجلس إدارة الجهاز أن يشكل لجاناً تتولى فحص المنازعات التى تقع بين المستهلكين وبين الموردين أو المعلنين والناتجة عن تطبيق أحكام هذا القانون ، وتصدر التوصيات اللازمة فى شأنها للجهاز ،	

قانون حماية المستهلك	اللائحة التنفيذية
وللجنة أن تستعين فى أداء عملها بمن ترى الاستعانة بهم دون أن يكون لهم صوت معدود عند التصويت .	
(المادة ٥٣:) للجهاز الحق فى توجيه أطراف الشكوى لفحص المنتج محل الشكوى فنياً بأحد المعامل أو الهيئات المعتمدة عند الحاجة لذلك ، ويحدد الجهاز الطرف المتحمل لمصروفات الفحص الفنى أو المعاينات .	
(المادة ٥٤:) يلتزم المورد والمعلن بموافاة الجهاز بما يطلبه من البيانات أو الأوراق أو المستندات اللازمة لممارسة اختصاصاته ، وذلك خلال المواعيد التى تحددها اللائحة التنفيذية لهذا القانون .	
(المادة ٥٥:) يحظر على العاملين بالجهاز الإفصاح عن المعلومات أو إفشاء البيانات ومصادرها المتعلقة بالحالات الخاصة بتطبيق أحكام هذا القانون ، والتى يتم تقديمها أو تداولها أثناء فحص هذه الحالات واتخاذ الإجراءات و إصدار القرارات الخاصة بها . ولا يجوز استخدام هذه المعلومات وتلك البيانات ومصادرها لغير الأغراض التى قدمت من أجلها ، كلما يحظر على العاملين بالجهاز القيام بأى عمل لدى الأشخاص الخاضعين للفحص لمدة عامين من تاريخ الفحص .	
(المادة ٥٦:) على الجهاز عند ثبوت مخالفة أحكام هذا القانون إلزام المخالف بتعديل أوضاعه و إزالة المخالفة خلال فترة زمنية يحددها مجلس إدارته ، وذلك دون الإخلال بأحكام المسئولية الناشئة عن هذه المخالفات . و إذا ترتب على المخالفة أو كان من شأنها وقوع أى ضرر بصحة المستهلك أو سلامته ، يكون لمجلس إدارة الجهاز وفقاً للقواعد التى تبينها اللائحة التنفيذية لهذا القانون إصدار قرار بوقف تقديم الخدمة ، أو التحفظ على السلع محل المخالفة إلى حين انتهاء التحقيقات أو قرار قضائى أو صدور حكم فى شأنها ، ويجب أن يتخذ الجهاز التدابير اللازمة لإعلام المستهلكين بالمخالفة .	
(المادة ٥٧:) فى أحوال مخالفة المادتين (٩) و (١٤) من هذا القانون ، للجهاز أن يطلب من المورد والمعلن تصحيح أو تعديل الإعلان الخادع أو المضلل ، فإذا امتنع عن إجراء التصحيح خلال ثلاثة أيام من تاريخ الطلب ، أو كان محل الإعلان منتجاً يشكل ضرراً على صحة المستهلك وسلامته ، أو كان الإعلان مخالفاً لأحكام المادة (١٣) من هذا القانون ، كان للجهاز أن يتخذ الإجراءات الكفيلة بوقف الإعلان مؤقتاً لمدة لا تجاوز سبعة أيام ، وعليه فى هذه الحالة أن يحرر محضراً يثبت فيه ما تم من إجراءات ومبرراتها و يعرضه على النيابة العامة المختصة ، وذلك خلال ثمان و أربعين ساعة من تاريخ وقف الإعلان . وعلى النيابة عرض المحضر على محكمة الجنح المستأنفة المختصة منعقدة فى غرفة المشورة خلال أربع وعشرين ساعة مشفوعاً بمذكرة برأيها ، وتصدر المحكمة قراراً وقتياً فى شأن المحضر ، فى مدة لا تجاوز اثنتين وسبعين ساعة من تاريخ عرضه عليها ، إما بتأييد ما تم من إجراءات لوقف الإعلان ، أو بإلغائها ، وتفصل المحكمة فى مدى استمرار العمل بالإجراءات الصادرة من الجهاز بوقف الإعلان كلما رأت وجهاً	

قانون حماية المستهلك	اللائحة التنفيذية
لتأجيل نظر المحضر . فإذا لم يعرض الجهاز المحضر المشار إليه فى الفقرة السابقة فى الموعد المحدد يعد قراره بوقف الإعلان كأن لم يكن . ويسقط الأمر الوقتى الصادر من المحكمة فى المحضر بصدور أمر من النيابة العامة بألا وجه لإقامة الدعوى الجنائية ، أو بصدور حكم نهائى بالبراءة .	
(المادة ٥٨:) مع مراعاة ما ورد فى شأنه نص خاص فى هذا القانون ، تكون القرارات التى يصدرها الجهاز تطبيقاً لأحكام هذا القانون نهائية ويكون الطعن عليها أمام محكمة القضاء الإدارى . ويستثنى الطعن على القرارات المشار إليها من تطبيق أحكام القانون رقم ٧ لسنة ٢٠٠٠ بإنشاء لجان التوفيق فى بعض المنازعات التى تكون الوزارات والأشخاص الاعتبارية العامة طرفاً فيها .	
(المادة ٥٩:) يجوز لمجلس إدارة الجهاز ، بناءً على موافقة أغلبية أعضائه ، التصالح مع المتهم فى الجرائم المنصوص عليها فى هذا القانون ، ما لم ينتج عنها أية إصابات أو حالات وفاة للمستهلكين ، وبشرط إزالة أسباب المخالفة ، وذلك على النحو الآتى : ١- يجوز التصالح قبل إحالة الدعوى الجنائية إلى المحكمة المختصة مقابل أداء مبلغ لا يقل عن الحد الأدنى ولا يجاوز ثلث الحد الأقصى للغرامة المقررة . ٢- يجوز التصالح بعد إحالة الدعوى الجنائية إلى المحكمة المختصة وحتى صدور حكم نهائى فيها مقابل أداء مبلغ لا يقل عن ثلاثة أمثال الحد الأدنى للغرامة المقررة ، ولا يجاوز نص حدها الأقصى . ويترتب على التصالح انقضاء الدعوى الجنائية .	
(المادة ٦٠:) يلتزم الجهاز بوضع برنامج يسمى صديق المستهلك يشترك فيه المورد بناءً على طلبه ، ويمنح شهادة تسمى شهادة صديق المستهلك عن سنة واحدة سابقة لتقديم الطلب شريطة التزامه بأحكام هذا القانون ولائحته التنفيذية . وللجهاز الحق فى سحب هذه الشهادة فور علمه بثبوت إخلال المورد بأى شرط من شروط منحها . وتحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون شروط وضوابط منح هذه الشهادة ، ورسوم إصدارها بما يتناسب مع حجم وطبيعة نشاط المنشأة محل التقييم وبما لا يجاوز عشرين ألف جنيه عن كل وحدة بيع خاصة بالمورد .	
(المادة ٦١:) لذوى الشأن من أطراف الشكوى الحصول على شهادة رسمية بما انتهت إليه إجراءات الشكوى ، وكذا صور التقارير الفنية ذات الصلة ، وتحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون ضوابط استخراج تلك الشهادة ورسوم إصدارها بما لا يجاوز مائتى جنيه .	
الباب الرابع : الجمعيات الأهلية المعنية بحماية المستهلك	
(المادة ٦٢:) مع عدم الإخلال باختصاص الجمعيات التى تنشأ أو التى يكون من أغراضها أو أهدافها حماية المستهلك طبقاً لأحكام قانون الجمعيات ، يكون للجمعيات الاختصاصات التالية بالتعاون مع الجهاز : ١- إقامة الدعاوى نيابة عن جموع المستهلكين ، أو التدخل فيها وفقاً للإجراءات المقررة فى قوانين مباشرة التقاضى . ٢- إجراء مسح ومقارنة لأسعار المنتجات	

قانون حماية المستهلك	اللائحة التنفيذية
وجودتها والتأكد من صحة البيانات الخاصة بها ، ورصد التزام الموردين بالسعر المعلن ، ومتابعة ما يصدر من الموردين والمعلنين من إعلانات وإبلاغ الأجهزة المعنية بما يقع من مخالفات فى هذا الشأن . ٣- تقديم معلومات للجهات الحكومية المختصة عن المشاكل المتعلقة بحقوق المستهلكين ومصالحهم وتقدير مقترحات علاجها . ٤- تلقى شكاوى المستهلكين والتحقق منها والعمل لدى الجهاز على إزالة أسبابها . ٥- معاونة المستهلكين الذين وقع عليهم ضرر جراء استخدام سلعة أو شرائها أو تلقى خدمة فى تقديم الشكاوى للجهات المختصة ، واتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة لحماية حقوق ومصالحهم . ٦- الإسهام فى نشر ثقافة حقوق المستهلك وتوعية المواطنين بحقوقهم و إنشاء قواعد للبيانات اللازمة لأداء هذه الجمعيات لاختصاصاتها . ٧- تقديم الاستشارات للمستهلكين بشأن حماية المستهلك ، و إنشاء المراكز الخاصة بذلك فى مختلف المدن والمحافظات . ويحظر على جمعيات حماية المستهلك والاتحاد النوعى لهذه الجمعيات تلقى المنح أو الهبات أو التبرعات من الموردين .	
الباب الخامس : العقوبات	
(المادة ٦٣:) مع عدم الإخلال بأية عقوبة أشد منصوص عليها فى أى قانون آخر ودون الإخلال بالحق فى التعويض ، يعاقب على الأفعال المبينة فى المواد التالية بالعقوبات المنصوص عليها فيها .	
(المادة ٦٤:) يعاقب بغرامة لا تقل عن عشرة آلاف جنيه ولا تجاوز خمسمائة ألف جنيه أو مثل قيمة المنتج محل المخالفة أيهما أكبر ، كل مورد خالف أحكام أى من المواد : (٣ ، ٤ ، ٥ ، ٦ ، ٧، ١٢ ، ١٤ ، ١٦ ، ١٨ ، ٢١ ، ٣٥ ، ٣٨ ، ٤٠/ فقرة أولى وثانية ، ٥٥ ، ٥٦/ فقرة أولى ، ٦٢/ فقرة أخيرة) من هذا القانون . ويعاقب بذات العقوبات كل من خالف القرارات الصادرة نفاذاً لحكم المادة (٣٣/ فقرة أولى) من هذا القانون ، وللمحكمة أن تحكم بغلق مركز الخدمة والصيانة المخالف لمدة لا تجاوز ستة أشهر .	
(المادة ٦٥:) يعاقب بغرامة لا تقل عن ثلاثين ألف جنيه ولا تجاوز مليون جنيه أو مثلى قيمة المنتج محل المخالفة أيهما أكبر ، كل مورد خالف أحكام أى من المواد : (١٠ ، ٢٠ ، ٢٢ ، ٢٤ ، ٢٥ ، ٢٦ ، ٢٩ ، ٣٠ ، ٣١ ، ٣٣/ فقرة ثانية و ثالثة ، ٤٠/ فقرة ثالثة) من هذا القانون .	
(المادة ٦٦:) يعاقب بغرامة لا تقل عن خمسين ألف جنيه ولا تجاوز مليونى جنيه ، أو مثلى قيمة المنتج محل المخالفة أيهما أكبر ، كل مورد خالف أحكام أى من المواد : (٩ ، ١٣ ، ١٥ / فقرة أولى ، ٣٢ ، ٣٤ ، ٥٦/ فقرة ثانية) من هذا القانون .	
(المادة ٦٧:) يعاقب بغرامة لا تقل عن عشرين ألف جنيه ولا تجاوز خمسمائة ألف جنيه ، كل من ارتكب أياً من الأفعال الآتية : ١- حال دون أداء مأمورى الضبط القضائى المخولين بتنفيذ أحكام	

قانون حماية المستهلك	اللائحة التنفيذية
هذا القانون لأعمال وظائفهم . ٢- امتنع عن موافاة الجهاز بالبيانات أو الأوراق أو المستندات المنصوص عليها فى المادة (٥٤) من هذا القانون . ٣- قام بإمداد الجهاز ببيانات أو بأوراق أو مستندات غير صحيحة مع العلم بذلك .	
(المادة ٦٨:) يعاقب بغرامة لا تقل عن خمسين ألف جنيه ولا تجاوز مليون جنيه ، أو مثلى القيمة المتفق عليها مع الوسيلة الإعلانية نظير الإعلان المخالف أيهما أكبر ، كل من امتنع عن تنفيذ القرار الصادر بوقف الإعلان وفقاً لأحكام المادة (٥٧) من هذا القانون .	
(المادة ٦٩:) فى حالة العود لأى من الجرائم المعاقب عليها فى المواد السابقة من هذا القانون تضاعف عقوبة الغرامة بحديها .	
(المادة ٧٠:) يعاقب بالغرامة التى لا تقل عن خمسين ألف جنيه ولا تجاوز مليونى جنيه ، أو ما يعادل قيمة البضاعة محل الجريمة أيهما أكبر ، كل من خالف حكم المادة (١٩) من هذا القانون . فإذا ترتب على مخالفة حكم المادة المشار إليها تعريض حياة المستهلك للخطر ، أو تعريضه للإصابة بمرض مزمن أو مستعص ، تكون العقوبة الحبس والغرامة التى لا تقل عن مائة ألف جنيه ولا تجاوز مليونى جنيه ، أو بإحدى هاتين العقوبتين .	
(المادة ٧١:) يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن سنة وبغرامة لا تقل عن مائة وخمسين ألف جنيه ولا تجاوز ثلاثة ملايين جنيه أو ما يعادل قيمة البضاعة موضوع الجريمة أيهما أكبر ، كل من خالف حكم المادة (٨) من هذا القانون . وفى حالة العود ، يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن سنتين ولا تجاوز خمس سنوات وتضاعف قيمة الغرامة بحديها . وفى جميع الأحوال ، تضبط الأشياء موضوع الجريمة ، ويحكم بمصادرتها وبإغلاق المحل أو المكان الذى وقعت فيه الجريمة مدة لا تجاوز ستة أشهر ، وينشر الحكم فى جريدتين يوميتين واسعتى الانتشار على نفقة المحكوم عليه . ويجوز الحكم بإلغاء رخصة المحل أو المكان الذى وقعت فيه الجريمة . *معدلة بموجب قانون رقم ٢٠ لسنة ٢٠٢٤، النص قبل التعديل: يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن سنة ، وغرامة لا تقل عن مائة ألف جنيه ولا تجاوز مليونى جنيه أو ما يعادل قيمة البضاعة موضوع الجريمة أيهما أكبر ، كل من خالف حكم المادة (٨) من هذا القانون . وفى حالة العود ، يعاقب بالحبس مدة لاتقل عن سنتين ولا تجاوز خمس سنوات وتضاعف قيمة الغرامة بحديها . وفى جميع الأحوال ، تقضى المحكمة بالمصادرة وينشر الحكم فى جريدتين يوميتين واسعتى الانتشار على نفقة المحكوم عليه.	
(المادة ٧٢:) إذا نشأت عن مخالفة أى حكم من أحكام هذا القانون إصابة شخص بعاهة مستديمة أو بمرض مؤمن أو مستعص ، تكون العقوبة السجن وغرامة لا تقل عن مائة ألف جنيه ولا تجاوز مليون جنيه أو ما يعادل قيمة السلعة محل الجريمة أيهما أكبر . و إذا رأت المحكمة تطبيق حكم المادة (١٧) من قانون العقوبات فلا يجوز فى هذه الحالة النزول بالعقوبة المقيدة للحرية عن الحبس مدة سنة واحدة . و إذا نشأت عن المخالفة وفاة شخص أو أكثر ، تكون العقوبة السجن	

قانون حماية المستهلك	اللائحة التنفيذية
المؤبد و غرامة لا تقل عن مائتى ألف جنيه ولا تجاوز مليونى جنيه ، أو ما يعادل قيمة السلعة محل الجريمة أيهما أكبر .	
(المادة ٧٣:) فضلاً عن العقوبات المقررة فى هذا القانون ، يجب الحكم على المورد برد قيمة المنتج محل المخالفة للمستهلك فى كل حالة يكون للمستهلك الحق فى استرداد القيمة ، ما لم يكن قد استردها قبل صدور الحكم . ولا يحول تطبيق الفقرة الأولى من المادة (٣٢) من قانون العقوبات دون تطبيق عقوبة الرد المنصوص عليها بالفقرة السابقة .	
(المادة ٧٤:) يعاقب المسئول عن الإدارة الفعلية للشخص الاعتبارى المخالف بذات العقوبات المنصوص عليها فى هذا القانون إذا ثبت علمه بالمخالفة ، وكان إخلاله بالواجبات التى تفرضها عليه تلك الإدارة قد أسهم فى وقوع الجريمة . ويكون الشخص الاعتبارى مسئولاً بالتضامن عن الوفاء بما يحكم به من عقوبات مالية وتعويضات إذا كانت المخالفة قد ارتكبت من أحد العاملين به باسمه أو لصالحه .	
(المادة ٧٥:) تقضى المحكمة بنشر الحكم الصادر بالإدانة على نفقة المحكوم عليه فى جريدة يومية واحدة والمواقع الإلكترونية واسعة الانتشار ، ويلتزم الجهاز بالإعلان تفصيلياً فى موقعه الإلكترونى عن الأحكام النهائية الصادرة بالإدانة وفقاً لأحكام هذا القانون ، على أن يستمر الإعلان لمدة ثلاث سنوات من تاريخ صدور الحكم وعلى قلم كتاب المحكمة المختصة موافاة الجهاز بصور رسمية من تلك الأحكام دون أى إجراءات أو سداد رسوم قضائية أو غيرها من الرسوم .	
(المادة ٧٦:) لا يجوز تحريك الدعوى الجنائية أو اتخاذ إجراءات فيها بالنسبة إلى الجريمة المنصوص عليها فى المادة (١٣) من هذا القانون إلا بطلب كتابى من الوزير المختص أو من يفوضه .	

قانون حماية المستهلك الصادر بالقانون رقم ١٨١ لسنة ٢٠١٨
ولائحته التنفيذية الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم ٨٢٢ لسنة ٢٠١٩

رقم المادة/المواد	ملخص مواد القانون
مواد الإصدار (١-٥)	تتضمن أحكاماً بخصوص العمل بالقانون في شأن حماية المستهلك. وتؤكد على أن أحكامه لا تخل بأحكام قانون حماية المنافسة ومنع الممارسات الاحتكارية، وقانون الهيئة القومية لسلامة الغذاء. تحدد المحاكم الاقتصادية للفصل في المنازعات المدنية والتجارية، ومحكمة القضاء الإداري للفصل في المنازعات الإدارية. وتُلغي قانون حماية المستهلك السابق الصادر بالقانون رقم ٦٧ لسنة ٢٠٠٦.
المادة ١	تحتوي على تعريفات رئيسية لتطبيق أحكام القانون، تشمل تعريف كل من: المستهلك، جهاز حماية المستهلك، الأشخاص، المنتجات (التي تشمل السلع والخدمات المقدمة من أشخاص القانون العام أو الخاص، وتستثنى الخدمات المالية والمصرفية)، المورد، المعلن، العيب، التعاقد عن بعد، والمسابقات.
المادة ٢	تؤكد على كفالة حرية ممارسة النشاط الاقتصادي للجميع. وتحظر على أي شخص الإخلال بحقوق المستهلك الأساسية، وأهمها: الحق في الصحة والسلامة، الحق في الحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة، الحق في الاختيار الحر، والحق في الحصول على تعويض عادل عن الأضرار.
المواد ٣ - ٦	التزامات المورد بالصحة والجودة والبيانات: يلتزم المورد بقواعد الصحة والسلامة ومعايير الجودة. كما يلتزم بإعلام المستهلك بجميع البيانات الجوهرية عن المنتجات (المصدر، الثمن، الخصائص). يجب أن تكون جميع المستندات والعقود والإعلانات مدونة باللغة العربية وبخط واضح.
المادة ٧ - ٩	الشفافية وحظر السلوك الخادع: يلتزم المورد بالإعلان عن أسعار السلع أو الخدمات بشكل واضح، على أن يتضمن السعر الضرائب والفرائض المالية الأخرى. يحظر حبس المنتجات الاستراتيجية المعدة للبيع عن التداول (ويحدد رئيس مجلس الوزراء تلك المنتجات). ويُحظر على المورد أو المعلن تجنب أي سلوك خادع يتعلق بطبيعة السلعة، أو مصدرها، أو سعرها، أو تخفيضاتها، أو شهادات الجودة الخاصة بها.
المادة ١٠ - ١٢	الفاتورة والإيصال: يلتزم المورد بتسليم المستهلك فاتورة تثبت التعامل وتتضمن بيانات محددة (تاريخ التعامل، الثمن، المواصفات). إذا لم يسلم المورد الفاتورة، يكون للمستهلك الحق في إثبات مواصفات المنتج بجميع طرق الإثبات. ويلتزم المورد بتسليم إيصال عند حجز منتج.
المادة ١٣ - ١٦	إعلانات خاصة ومحظورات: يحظر استيراد أو إنتاج أو تداول منتجات يكون من شأنها التمييز بين المواطنين أو الإساءة إليهم. يتطلب الإعلان عن المسابقات إخطار الجهاز بثلاثة أيام على الأقل. الإعلان عن الوحدات العقارية يتطلب ترخيص بناء. يحظر على الموردين التردد على الوحدات السكنية للعرض أو البيع دون طلب مسبق من المستهلك.
المادة ١٧ - ١٨	حق الاستبدال والإرجاع (عام): للمستهلك الحق في استبدال السلعة أو إعادتها مع استرداد قيمتها النقدية، دون إبداء أسباب، خلال أربعة عشر يوماً من تسلمها. وتستثنى من ذلك السلع القابلة للتلف السريع، أو السلع التي تصنع بمواصفات خاصة للمستهلك، أو الكتب والمطبوعات والبرامج المعلوماتية التي أزال المستهلك غلافها. يلتزم المورد بوضع بيان حقوق المستهلك في الاستبدال والاسترجاع في مكان ظاهر.
المادة ١٩	الإبلاغ عن العيوب: يلتزم المورد بإبلاغ الجهاز بوجود عيب في المنتج وأضراره المحتملة خلال سبعة أيام من اكتشافه. وإذا كان العيب يضر بالصحة والسلامة، يجب الإبلاغ عنه فوراً وإعلان التوقف عن التعامل عليه والتحذير من استخدامه. ويلتزم المورد بإصلاح العيب أو استبدال المنتج أو استرجاعه ورد قيمته.
المادة ٢٠ - ٢٤	ضمان جودة المنتج (السلع): يضمن المورد جودة المنتج وسلامته طوال فترة الضمان. للمستهلك الحق خلال ثلاثين يوماً في استبدال السلعة أو رد قيمتها إذا شابها عيب أو كانت غير مطابقة للمواصفات. ضمان السلع المعمرة لا يقل عن عامين ضد عيوب الصناعة، ويشمل هذا الضمان الكشف والإصلاح وقطع الغيار الأصلية ونفقات الانتقال والنقل. وإذا تكرر العيب ذاته أكثر من مرتين خلال العام الأول، يجب استبدال السلعة بأخرى جديدة أو رد قيمتها.

رقم المادة/المواد	ملخص مواد القانون
المادة ٢٥ - ٢٨	ضمان الخدمة والمسؤولية: يلتزم مورد الخدمة برد مقابل الخدمة أو إعادة تقديمها في حالة وجود عيب أو نقص بها. يضمن مورد خدمات التشطيبات والصيانة والتركيبات المنزلية صالحية الأعمال لمدة سنة على الأقل (وثلاث سنوات إذا كان العيب راجعاً لغش أو إهمال جسيم). تكون مسؤولية الموردين تضامنية عن أي ضرر يلحقه المنتج إذا كان ناشئاً عن عيب في التصميم أو الصنع أو الحفظ أو التداول. يقع باطلاً كل شرط في العقد يخفض التزامات المورد الواردة في هذا القانون.
المادة ٢٩ - ٣١	حماية البيانات والتقسيط: يلتزم المورد بالحفاظ على سرية بيانات المستهلك وألا يتداولها أو يفشيها إلا بموافقة صريحة من المستهلك. في حالة البيع بالتقسيط، يجب تسليم المستهلك فاتورة تشتمل على الثمن نقداً، والعائد السنوي، وقيمة الأقساط. للمستهلك الحق في أي وقت في سداد كل الأقساط قبل موعد استحقاقها مع خفض قيمة العائد المستحق.
المادة ٣٢ - ٣٥	التايم شير والصيانة والسلع المستعملة: للمستهلك الحق في الرجوع في عقد نظام اقتسام الوقت (التايم شير) خلال أربعة عشر يوماً من تاريخ توقيعه دون تحمل نفقات. تلتزم مراكز الخدمة والصيانة بإبلاغ المستهلك ببيان أعمال الصيانة والتكلفة والحصول على موافقته الصريحة قبل الإجراء. يلتزم المورد بتوفير مراكز الخدمة والصيانة وقطع الغيار الأصلية. عند بيع السلع المستعملة، يلتزم المورد ببيان حالة السلعة وما بها من عيوب، وفي حالة المركبات المستعملة، يلزم تقديم تقرير فني (إلا باتفاق على خلاف ذلك).
المادة ٣٧ - ٤١	التعاقد عن بعد: يلتزم المورد قبل إبرام العقد عن بعد بمد المستهلك ببيانات وافية وجلية (بيانات المورد، ثمن المنتج، مدة العرض، تاريخ التسليم، أحكام الرجوع). للمستهلك الحق في الرجوع في العقد خلال أربعة عشر يوماً من استلام السلعة، ويلتزم المورد برد المبلغ المدفوع خلال سبعة أيام. يسقط حق العدول في حالات محددة (كالانتفاع الكلي بالخدمة أو السلع المصنعة بناء على طلب المستهلك).
المادة ٤٢ - ٦١	جهاز حماية المستهلك: هو الجهاز المختص بتطبيق القانون، ويهدف إلى حماية المستهلك وصون مصالحه. من اختصاصاته: وضع الخطط والبرامج، تلقي الشكاوى والتحقيق فيها، التنسيق مع أجهزة الدولة الأخرى، ودعم أنشطة الجمعيات الأهلية. يملك الجهاز سلطة إصدار قرار ملزم باستبدال السلعة أو رد قيمتها في المنازعات التي تنشأ بين المورد والمستهلك. وله أن يطلب تصحيح الإعلان الخادع أو المضلل، وفي حالة الامتناع أو الضرر بالصحة، له أن يوقف الإعلان مؤقتاً. ويجوز للجهاز التصالح مع المتهمين في الجرائم (ما لم ينتج عنها إصابات أو وفاة).
المادة ٦٢	تحدد اختصاصات جمعيات حماية المستهلك (بالتعاون مع الجهاز)، وتشمل إقامة الدعاوى نيابة عن جموع المستهلكين، إجراء مسح ومقارنة لأسعار المنتجات وجودتها، وتلقي شكاوى المستهلكين.
المادة ٦٣ - ٧٦	العقوبات: يحدد القانون عقوبات مشددة بالغرامة والحبس للمخالفين. تتراوح الغرامات الكبيرة للموردين بين ١٠ آلاف جنيه و٢ مليون جنيه (أو مثلي قيمة المنتج محل المخالفة). ويعاقب بغرامة لا تقل عن ١٠٠ ألف جنيه ولا تجاوز ٣ ملايين جنيه (أو ما يعادل قيمة البضاعة) كل من خالف حكم حبس المنتجات الاستراتيجية (المادة ٨)، وتكون العقوبة الحبس لمدة لا تقل عن سنة. وإذا ترتب على المخالفة إصابة شخص بعاهة مستديمة أو مرض مزمن، تكون العقوبة السجن، وإذا ترتب عليها وفاة، تكون السجن المؤبد.

رقم المادة (.Article No)	الالتزام/الحق الأساسي (Obligation/Right Core)	ملخص مواد اللائحة
١	التعريفات	تحديد المقصود بالكلمات والعبارات المستخدمة في اللائحة التنفيذية، مثل المستهلك، والمورد، والمنتجات (السلع والخدمات)، والعيب، والسلوك الخادع، والتعاقد عن بعد.
٢	جودة المنتجات	التزام المورد بتطبيق قواعد الصحة والسلامة ومعايير الجودة وضمانها للمستهلك، وفقًا للمواصفات القياسية المصرية أو الدولية المعتمدة في مصر.
٣	الإعلام بالبيانات الجوهرية	التزام المورد بإعلام المستهلك بوضوح بكافة البيانات الجوهرية عن المنتجات، مثل المصدر والمكونات وطريقة الاستخدام والنتائج المتوقعة والسعر الشامل وكيفية السداد.
٤	اللغة العربية والبيانات الشخصية	التزام المورد بأن تكون جميع المستندات والفواتير والعقود مدونة باللغة العربية وبخط واضح، وأن تتضمن بيانات تحدد شخصيته (الاسم، العنوان، السجل التجاري، العلامة التجارية، وبيانات الكيان الاعتباري).
٥, ٦	بيانات السلع الإلزامية	التزام المورد بوضع بيانات واضحة على السلع تسهل قراءتها، تكون باللغة العربية (يجوز لغتين أو أكثر)، ويجب أن تتضمن اسم السلعة، بلد المنشأ، اسم المنتج/المستورد، تاريخ الإنتاج والصلاحية، مدة الضمان، والمكونات. كما يجب تجنب وضع بيانات خادعة أو مضللة.
٧	الإعلان عن السعر الشامل	التزام المورد بأن يعلن عن السعر الشامل للسلعة أو الخدمة بطريقة واضحة (على السلعة ذاتها أو وحدات العرض)، ويشمل ذلك مقدم الخدمة وبياناتها وخصائصها ومواعيدها.
٨	تجنب السلوك الخادع	التزام المورد أو المعلن بتجنب أي سلوك خادع، ويُعد السلوك خادعًا إذا انصب على طبيعة السلعة أو صفاتها، أو مصدرها، أو سعرها، أو الضمان، أو التخفيضات الكاذبة، أو شروط التعاقد.
٩	الفاتورة الإلزامية	التزام المورد بتسليم المستهلك فاتورة تثبت التعامل، دون تحميله أعباء إضافية، وتتضمن بيانات مفصلة عن المورد، التاريخ، السعر الشامل، مواصفات المنتج، فترات الاستبدال والاسترجاع.
١٠	إيصال حجز المنتج	التزام المورد بتسليم إيصال حجز للمستهلك في حالة الاتفاق على حجز منتج، يوضح فيه بيانات المورد وتاريخ الحجز والسعر ونوع المنتج وتاريخ التسليم.
١١	ضوابط المسابقات	لا يجوز الإعلان عن المسابقات إلا بعد إخطار جهاز حماية المستهلك بثلاثة أيام على الأقل، ويلتزم المورد بذكر رقم وتاريخ الإخطار في الإعلان.
١٢	حظر التردد على الوحدات السكنية	حظر على الموردين التردد على الوحدات السكنية لعرض المنتجات أو بيعها دون طلب صريح ومسبق من المستهلك (كالاتصال الهاتفي أو الوسائل الإلكترونية).
١٣	حق الاستبدال/الإرجاع (١٤ يومًا)	حق المستهلك في استبدال السلعة أو إعادتها واسترداد قيمتها النقدية دون إبداء أسباب أو تحمل نفقات خلال أربعة عشر يومًا من التسلم، مع وجود استثناءات محددة (كالسلع القابلة للتلف السريع، والسلع المصنعة بمواصفات خاصة، والحلي والمجوهرات).

رقم المادة Article) (.No	الالتزام/الحق الأساسي Core) (Obligation/Right	ملخص مواد اللائحة
١٥	إبلاغ الجهاز بالعيب	التزام المورد بإبلاغ الجهاز بالعيب المحتمل في المنتج خلال سبعة أيام من اكتشافه أو علمه به. وإذا كان العيب يضر بالصحة والسلامة، يجب الإبلاغ فورًا، وإيقاف الإنتاج، والتحذير العلني للمستهلكين. كما يلتزم باستدعاء المنتج المعيب وإصلاحه أو استرجاعه ورد قيمته.
١٦	حق الاستبدال/الإرجاع للعيب (٣٠ يومًا)	حق المستهلك في استبدال السلعة أو إعادتها واسترداد قيمتها النقدية خلال ثلاثين يومًا من التسلم إذا شابها عيب أو كانت غير مطابقة للمواصفات أو الغرض المتعاقد عليه. ويلتزم المورد بالاستجابة خلال أسبوع من طلب المستهلك.
١٧, ١٨, ١٩	ضمان السلع المعمرة	التزام المورد بضمان السلع المعمرة ضد عيوب الصناعة لمدة عامين على الأقل من تاريخ الاستلام (أو التركيب الفعلي). يشمل الضمان الكشف والإصلاح وقطع الغيار ونفقات الانتقال. إذا تكرر العيب ذاته أكثر من مرتين في العام الأول، يلتزم المورد بالاستبدال أو رد القيمة.
٢٠	خدمات التشطيبات والصيانة المنزلية	التزام المورد بتسليم إيصال يثبت التعامل قبل مباشرة أعمال التشطيبات أو الصيانة، يوضح بيانات المورد، المواصفات المتفق عليها، والتكلفة المتوقعة وتاريخ الانتهاء المتوقع.
٢١	مراكز الخدمة والصيانة	التزام المراكز بإبلاغ المستهلك بأعمال الصيانة اللازمة وتكلفتها ومدتها والحصول على موافقته الصريحة، وإصدار فاتورة مفصلة. تضمن المراكز سلامة الإصلاح لمدة لا تقل عن ستة أشهر.
٢٢	توفير مراكز الخدمة وقطع الغيار	التزام المورد بتوفير مراكز الخدمة والصيانة والإصلاح وقطع الغيار الأصلية أو المعتمدة للسلع المستوردة أو المنتجة محليًا، وإخطار الجهاز ببيانات هذه المراكز.
٢٣	السلعة المستعملة	التزام المورد بتقديم معلومات كافية عن حالة السلعة المستعملة وما بها من عيوب ومدى حاجتها للإصلاح، لتجنب خلق انطباع مضلل لدى المستهلك.